



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO
CLÍNICAS PARTICULARES EN EL DISTRITO DE
SULLANA AÑO 2018**

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

AUTORA:

Bach. MÓNICA GRISELDA ALAMA GUTIÉRREZ

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Bach. Mónica Griselda Alama Gutiérrez

Autora

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Co – Autor

Docente Tutor de Investigación

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

DAR

Docente Asesor Revisor

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

Secretario

Dr. Félix Wong Cervera

Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por haberme guiado,
hasta ahora, por el camino
correcto.

A mis dos hijos Mayito y Jair,
porque con su amor me impulsan
y brindan las fuerzas y el apoyo
incondicional que me ha
ayudado y llevado hasta donde
estoy ahora.

DEDICATORIA

A mis hijos, porque son la razón de mi vida por los cuales velo para su bienestar y educación siendo mi soporte en cada momento de mi vida y me motivan a ser lo que hoy soy. Los amo con mi vida.

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. La población en la variable gestión de calidad y atención al cliente fue dirigido a los clientes por tanto es infinita, aplicando formula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Teniendo los resultados el 96% de clientes manifiesta que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad; el 96% de clientes manifiesta que en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que en los hospitales del estado. Se concluye que los elementos de la gestión de calidad son: Los administradores aplican una buena gestión de calidad, y las estrategias de atención al cliente que utilizan los administradores de las clínicas particulares es el tiempo de espera porque es menor que en los hospitales del estado.

Palabra clave: Atención al cliente, Gestión de calidad.

ABSTRACT

The present research has had as a general objective: To determine the characteristics of the quality management under the focus of customer service in the MYPES of the sector, particular clinical services in the district of Sullana, 2018; which answers the following question: What are the characteristics of quality management under the focus of customer service in the MYPES of the private sector services sector in the district of Sullana, 2018 ?, the research is descriptive, quantitative level, non-experimental design with cross section. For the collection of information, the survey technique and the questionnaire tool were used, consisting of 20 closed questions. The population in the variable quality management and customer service was directed to the clients, therefore it is infinite, applying statistical formula was determined 68 clients to survey, after applying a predesigned survey to determine the value of the variables. With the results, 96% of clients state that private clinics to provide a quality service must have immediate attention, flexible schedules, reliable diagnosis of trust and safety; 96% of clients state that in private clinics the waiting time is shorter than in state hospitals. It is concluded that the elements of quality management are: Administrators apply good quality management, and the customer service strategies used by the administrators of the particular clinics is the waiting time because it is less than in the hospitals of the state.

Keyword: Customer service, Quality management.

INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRAFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Variable Gestión de la Calidad	19
2.1.2. Variable Atención al Cliente	33
2.2. Bases teóricas	47
2.2.1. Clínicas Particulares	47
2.2.1.1. Definición de Clínicas Particulares.....	47
2.2.1.2. Tipos de Clínicas de Salud.....	48
2.2.1.3. Características de Clínicas Particulares	50
2.2.2. Gestión de calidad	52
2.2.2.1. Concepto de Gestión de Calidad.....	52
2.2.2.2. Elementos de la Gestión de Calidad	54
2.2.2.3. Factores de la Gestión de Calidad.....	57
2.2.3. Atención al Cliente	63
2.2.3.1. Concepto de Atención al Cliente	63
2.2.3.2. Estrategias de la Atención al Cliente	65
2.2.3.3. Elementos de la Atención al Cliente.....	71
III. HIPOTESIS	74
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	74
4.1. Diseño de la Investigación	74

4.2.	Población y Muestra.....	76
4.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	80
4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	822
4.5.	Plan de análisis.....	833
4.6.	Matriz de Consistencia.....	844
4.7.	Principios éticos.....	855
IV.	RESULTADOS.....	86
5.1.	Resultado.....	86
5.2.	Análisis de Resultados.....	1066
V.	CONCLUSIONES.....	1188
6.1.	Conclusiones.....	118
	Aspectos Complementarios.....	¡Error! Marcador no definido. 20
	Referencias Bibliográficas.....	1222
	ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido. 3

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Buena gestión de calidad.....	86
Tabla 2: Área responsable.....	87
Tabla 3: Área de recursos humanos.....	88
Tabla 4: Evaluación continua.....	89
Tabla 5: Tienen documentado los procedimientos.....	90
Tabla 6: Errores en caso de calidad de servicio.....	91
Tabla 7: Implementado un sistema de gestión de calidad.....	92
Tabla 8: Plan de mejora continua.....	93
Tabla 9: Servicio de calidad.....	94
Tabla 10: Capacitan al personal.....	95
Tabla 11: Avance de la tecnología.....	96
Tabla 12: Han establecido una fuerte conexión.....	97
Tabla 13: Tiempo de espera.....	98
Tabla 14: Promociones de parte las clínicas.....	99
Tabla 15: Ha adquirido equipos de nueva generación.....	100
Tabla 16: Las ventajas de una atención de calidad.....	101
Tabla 17: Tiene actitud al momento de brindarle servicio.....	102
Tabla 18: Inspira confianza.....	103
Tabla 19: Efectividad del servicio.....	104
Tabla 20: Cita con su médico.....	105

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: Buena gestión de calidad.....	86
Grafico 2: Área responsable.....	87
Grafico 3: Área de recursos humanos.....	88
Grafico 4: Evaluación continua.....	89
Grafico 5: Tienen documentado los procedimientos.....	90
Grafico 6: Errores en caso de calidad de servicio.....	91
Grafico 7: Implementado un sistema de gestión de calidad.....	92
Grafico 8: Plan de mejora continua.....	93
Grafico 9: Servicio de calidad.....	94
Grafico 10: Capacitan al personal.....	95
Grafico 11: Avance de la tecnología.....	96
Grafico 12: Han establecido una fuerte conexión.....	97
Grafico 13: Tiempo de espera.....	98
Grafico 14: Promociones de parte las clínicas.....	99
Grafico 15: Ha adquirido equipos de nueva generación.....	100
Grafico 16: Las ventajas de una atención de calidad.....	101
Grafico 17: Tiene actitud al momento de brindarle servicio.....	102
Grafico 18: Inspira confianza.....	103
Grafico 19: Efectividad del servicio.....	104
Grafico 20: Cita con su médico.....	105

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01 Cuadro de MYPES en investigación.....	79
Cuadro N° 02 Matriz de operacionalización de variables.....	80
Cuadro N° 03 Matriz de Consistencia.....	84
Cuadro N° 01 Cuadro de Plan de Mejora.....	121

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las MYPE representan un estrato muy importante en la estructura productiva del país, tanto por la cantidad de establecimientos como por la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica.

Si bien el Perú es considerado como uno de los países con mayor generación de iniciativas emprendedoras en el mundo, también es el primer país en mortalidad de empresas: se estima que el 50% de la MYPES quiebran antes de llegar al primer año, situación que se origina por una falta de conocimiento de las herramientas de gestión y habilidades gerenciales, y que se agrava por la elevada informalidad de sus operaciones, improvisación, baja productividad y, en consecuencia baja competitividad, que impacta en una menor rentabilidad, y termina con la quiebra (Ravelo, 2015).

Es innegable la importancia que tienen las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el dinamismo del mercado interno en nuestro país. Sin embargo, la Sociedad de Comercio Exterior (COMEXPerú), alertó que el 84.7% de estas unidades empresariales son informales, al no estar registradas como persona jurídica o empresa individual. Peor aún, el 72.7% no lleva ningún tipo de registro de ventas y el 71.1% de los trabajadores no están afiliados a ningún sistema de pensión (Aparicio, 2014).

Al menos el 60% de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del Perú fueron creadas por una necesidad antes que por una oportunidad de negocio y en el Perú el número de MYPES supera los 3 millones, de las cuales alrededor de 1.5 millones están formalizadas. De este grupo solo 400 mil acceden a créditos en el sistema financiero formal (Villarán, s.f.).

Por actividad económica, el 84.2% de las MYPES desarrollan actividades en el sector terciario de la economía (47.2% en comercio y 37% en servicios); en el sector secundario participan el 13.1 % (manufactura 10.3% y 2.8% en el sector construcción); y en el sector primario, el 2.7 % (Ravelo, 2015).

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) dedicadas a la prestación de servicios se incrementaron de 43.5% a 50.3% del total, el rubro de servicios lidera el sector de las MYPES, seguido por comercio con 36.7% y la manufactura con un 18% (Andina, 2012).

En la región Piura, según el tamaño de empresa, las MYPES absorbieron el 31.9 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, esto es 283 mil 701 trabajadores, por tanto, la mayor cantidad de trabajadores se encuentran en las ramas de actividad económica extractiva con 34.9 % y servicios con 24.4 % (Taboada, 2016).

Respecto a la gestión de la calidad a través de políticas y procedimientos con actividades de mejoramiento continuo, las empresas, en esta primera década del siglo XXI, deben enfrentarse a realidades inevitables. Una de ellas es la creciente demanda del público de un mayor compromiso de calidad por parte de los proveedores respecto a los productos o servicios que ofrecen. La Calidad ha dejado de ser un aspecto más y se ha convertido en uno de los principales factores competitivos, sin el cual cualquier

empresa estará condenada al fracaso y a su posterior desaparición. En la actualidad la promoción de ventas y la calidad es un factor indispensable y de mayor visibilidad en las empresas. Si una empresa no es competitiva en cuanto a la promoción de ventas y la calidad, ni siquiera puede ingresar en el mercado y si a esto se agrega la relación coste calidad, se estará ante una fórmula que quien no logre satisfacerla no podrá mantenerse en el mercado (Salazar, 2016).

En los últimos años el incremento de las prestaciones de salud en las clínicas particulares, es encontrar una buena salud acudiendo a las mismas empresas de servicios médicos y clínicas, y encontrar en cada una de ellas un servicio distinto al de Ministerio de Salud, entendemos que la diferencia debe ser la calidez y empatía que debe primar. (Vargas, 2012).

En lo que se refiere a la variable gestión de calidad de atención en el servicio de salud existen diversas normas leyes, resoluciones, directivas, etc., que regulan, orientan y en algunos casos obligan a cumplir aspectos o exigencias de calidad en la atención de un paciente en una institución de salud, sea esta pública o privada. Al respecto las Clínicas particulares no están siendo ajenas a estas exigencias que muchas veces se ve mellada por factores internos y externos a la institución. Las Clínicas particulares en el distrito de Sullana, también deben cumplir con las diversas exigencias que obligan una atención de calidad a pacientes que recurren por una atención de salud y contar con estándares de calidad.

Por lo tanto para una clínica particular es muy importante contar con una certificación de calidad puesto que te ayuda a ordenar, documentar y estandarizar los procesos tanto administrativos como médicos, existen múltiples certificados de calidad a los que un centro médico puede acreditarse y uno de los más importantes es la JCI,

el cual consiste en el cambio de cultura y procesos de atención al paciente con el enfoque de seguridad y calidad, en base a la evaluación de estándares de calidad por medio de supervisiones y entrevistas, además Rodríguez también nos cuenta qué tan importante es que un centro médico cuente con un certificado de calidad. “En el caso de las acreditaciones específicas en salud, se incluyen lineamientos de estándares internacionales enfocados en garantizar una atención de calidad, asegurar la seguridad del paciente y brindar un servicio humano, tres aspectos claves en el servicio de toda institución de salud” (Marroquín, 2016).

El propósito de cualquier empresa es identificar y satisfacer las necesidades de sus usuarios (pacientes, empleados, proveedores, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, además de obtener, mantener y mejorar el desempeño general de la empresa y es fundamental contar con un sistema de calidad, directrices para la mejora de los procesos en las empresas de servicios de salud, directrices para los planes de la calidad, busca mejorar el grado de satisfacción de los pacientes y por tanto el éxito de la empresa (Lloverá, 2012).

Hoy en día se vive en un mundo de estrés y situaciones que no llegan a satisfacer, por lo que están ávidos de un buen trato y de que los consientan, por tanto las empresas deben invertir en conocer cuáles son las necesidades de sus clientes y tratar de satisfacerlas, y mientras las conoce y cuenta con el presupuesto adecuado para lograrlo, es importante consentir a los clientes mediante detalles que pueden hacer la diferencia entre un servicio y otro, mostrando así la calidad con la que cuentan y consiguiendo la ventaja competitiva que todas las empresas necesitan para lograr acaparar el mercado (Fowler, 2014).

Actualmente, la satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios salud. Si bien la gestión de calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el paciente para definirla; se centran en tangibilidad, confiabilidad, respuesta pronta al paciente, proyección de seguridad y empatía en el servicio brindado (Verástegui, 2015).

Por tanto, la competencia en el mercado de diferentes servicios ha generado que el servicio al cliente sea un plus para las empresas que quieren colocarse como líderes en el mercado, y esto a su vez qué importancia le dan al servicio y la atención que las empresas les ofrecen. El conocer un nivel de servicio de atención al cliente da a conocer una referencia de qué tan satisfechos se encuentra el paciente, además de conocer el grado de calidad que las empresas aportan al servicio a sus clientes. Se vive en una economía de servicios, tanto en los países de desarrollo como en los que están en vías de desarrollo, dicho sector de los servicios está creciendo en todo el mundo y Sullana no es ajeno a eso (Pantoja, 2016).

Como se puede observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no sólo se juega a la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que depositó ese cliente en los productos y/o servicios; por consiguiente, un cliente insatisfecho representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, se obtendrá un cliente satisfecho y leal a los servicios y/o productos, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la empresa (Méndez, 2013).

De acuerdo con la consultora Total Market Solutions (TMS), el sector creció 9,8% durante el primer trimestre del año, frente al 24% y esta tendencia se mantendría

hacia el final del año y que el mercado cerraría con una facturación de US\$1.200 millones (Inga, 2015).

La facturación anual de las clínicas particulares en Lima Metropolitana alcanzó los US\$800 millones en el 2015, mientras que en el ámbito nacional sumó US\$1.200 millones aproximadamente. Además, los planes de salud brindados por las clínicas particulares están en el grupo financiador que más creció en el año, al reportar una variación positiva de 19%. La facturación correspondiente a las empresas prestadoras de salud (EPS) creció 5%; mientras que la de seguros, un 15% (Gálvez, 2016).

Definitivamente, el crecimiento económico del país hace que la gente vaya subiendo el escalafón, es una característica de la salud a nivel mundial que, al ser una necesidad con una oferta limitada, siempre tiene una demanda ilimitada. Por lo tanto, se generan barreras de acceso: la del sector público, que se da por capacidad instalada; y la del sector privado, que se da por el pago, por tanto, el crecimiento económico del país se iba traduciendo en una mayor demanda de servicios privados de salud en Lima, con lo cual la oferta, sin titubear, no le perdió el paso. En los últimos años, las principales clínicas del país se han propuesto, mediante inversiones, expansiones y planes estratégicos, ofrecer servicios de calidad a esa clase emergente que empieza a demandar más y mejor salud en sus vidas (Garrido, 2013).

En lo que respecta a las importaciones de mobiliarios médicos crecerán alrededor de 7,7% hasta los US\$8,4 millones, según estadísticas de COMSALUD, la demanda de camas hospitalarias, sillones multifuncionales y equipamiento para sala de operaciones ha aumentado por parte de establecimientos de salud privada por eso este sector creció 59,5%, porque existen clínicas que realizaron mayores adquisiciones

de camillas, camas para cuidados clínicos y para cuidados críticos, siendo el principal proveedor EE.UU, le siguen Alemania, China e Italia, cuyos desempeños respecto al mismo periodo del año anterior se dieron en el orden de 119,8%, -27,4% y 442,5%, respectivamente (Hurtado, 2016).

La estabilidad económica y política en el país se traduce en oportunidades más prometedoras y los indicadores económicos lo convierten en un mercado atractivo para el emprendimiento de negocios. Perú también ha realizado avances importantes en expandir el acceso a medicinas a través de mayores inversiones en la salud. Creemos que es importante para el país continuar en este camino, ampliando la cobertura farmacológica. Dichas inversiones ayudarán al Perú a cerrar la brecha que existe con otros países de América Latina en su gasto en salud como un porcentaje de su PBI (Ochoa, 2014).

Respecto al factor económico, los ciclos económicos son los movimientos oscilatorios o fluctuaciones que muestran las economías, y desde finales de la década de los noventa estos ciclos muestran un comportamiento más suave en el país.

El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) proyectó que el Producto Bruto Interno (PBI) peruano se situará en 2.7% en el 2015 y 3% en el 2016 impulsado principalmente por las actividades primarias como pesca y minería, además de electricidad, agua y servicios. Por tanto, la economía continua en una fase de desaceleración y las proyecciones para el bienio 2015 y 2016 están supeditadas a la evolución de las expectativas de las empresas (inversiones) y consumidores, las exportaciones, así como del impacto del Fenómeno de El Niño que afectará transversalmente al sector primario, construcción y comercio (Peñaranda, 2015).

En el Perú, las primas de seguros representan aproximadamente el 1.85% del PBI, pero es un nivel lejano al que tienen países vecinos de la región, donde esas primas representan el 3% de su PBI, en esa misma comparativa, La Positiva Seguros ha generado un crecimiento de 33%. Es decir, un crecimiento mayor al del mercado. Esta tendencia de crecer por encima del mercado se ha repetido en los últimos 10 años (Perochena, 2017).

La inflación en el gran grupo Cuidados y Conservación de la Salud aumentaron los precios de los productos medicinales y farmacéuticos (0.5%) como expectorantes mucolíticos, descongestivos oftálmicos y antialérgicos; gastos por hospitalización (0.5%) como el servicio médico por parto y cirugía en clínica y hospital y los servicios médicos (0.3%) en las especialidades de pediatría, ginecología y odontología, los productos medicinales (0,6%) como los antiasmáticos, broncodilatadores, antibióticos, entre otros; también subieron de precio los anteojos de corrección. Contrariamente, bajaron los precios de análisis médicos (-1,1%) y las consultas médicas (-0,1%), por una mayor competencia (Sánchez, 2016).

En el factor socio cultural; las MYPE representaron un 13.6% del total de la producción nacional. Asimismo, se registró 5.2 millones de micro y pequeñas empresas ubicadas en su mayoría en zonas urbanas (89.3%), lo que indica una contracción del 8% con respecto al número registrado en 2012 (Aparicio, 2014).

El Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH) para el año 2015 dio a conocer que el total de trabajadores que integran las MYPES el 77.6 % son hombres; según grupos de edad los ocupados se concentran en la población de 14 a 29 años, en

un 38 % y de 30 a 59 años un 57 %; y según nivel educativo culminado lo conforman en mayor parte aquellos que culminaron la primaria y secundaria (Taboada, 2016).

La Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ) dijo que los ingresos mensuales obtenidos por las referidas actividades fueron de 1,474; 3,193 y 1,707 nuevos soles, en promedio, respectivamente. Mientras que el costo total mensual promedio en mano de obra fue de 199 soles. La ganancia neta de las MYPES fue, aproximadamente, 742 soles, superior a los 566 soles de 2007. De acuerdo con la referida encuesta, en el 2011 se registraron alrededor de 6.19 millones de MYPES, 73% de las cuales se encuentra en zonas urbanas (Andina, 2012).

Cabe indicar que el factor tecnológico es muy importante en los últimos años, es por ello que el 24% de las empresas posee computadoras portátiles o de escritorio, el 60% cuenta con celular y solo el 30% accede a Internet. Asimismo, detalló que apenas el 13% cuenta con una tienda virtual o página web, mientras que el 82% aseguró que no usa las redes sociales para promocionar sus negocios. Si te interesó lo que acabas de leer, recuerda que puedes seguir nuestras últimas publicaciones por Facebook, Twitter y puedes suscribirte aquí a nuestro newsletter (Sánchez, 2013).

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en especial el Internet, son tecnologías que, en términos generales, permiten una comunicación más rápida y un mayor acceso y uso de la información. Recientemente se ha observado una rápida expansión del uso de las mismas dentro de las empresas (ITU, 2011), por lo cual se espera que transformen, en el mediano plazo, las relaciones productivas y sociales de la sociedad en la que vivimos. La relación positiva entre el uso de las TIC y la productividad ha sido ampliamente estudiada para diversos sectores y para diversas herramientas TIC. No obstante, en el Perú, e incluso Latinoamérica, aún no

se ha investigado a profundidad y de manera cuantitativa si existe una relación directa entre el uso de Internet y la productividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) (Huaroto, 2010).

Salvatierra (2017) afirma que el primer paso fue el lanzamiento de su aplicativo para sacar citas médicas, el cual cuenta con 90 mil descargas en su primer año. Pero el segundo, y más ambicioso, es su servicio de teleconsultas, su vicepresidente médico, comenta que con esta iniciativa no solo quieren marcar un hito de innovación, sino también brindar un mejor servicio a sus pacientes a través de la optimización de tiempos. “La mayor parte de las consultas ambulatorias que recibimos son por afecciones no tan complejas como resfríos, dolores lumbares o dolores de cabeza; las cuales podíamos atender bajo esta vía”.

Respecto al factor ecológico (Céspedes, 2017) menciona que los residuos hospitalarios son una fuente de riesgo infeccioso importante para los pacientes y los colaboradores de las clínicas y hospitales, por lo que es sumamente importante adoptar un manejo técnico y adecuado de los mismos. La bioseguridad es una prioridad en las clínicas y uno de sus componentes es el adecuado manejo de los desechos al interior de las mismas y la disposición final. Por ello, el convenio marco que hemos suscrito permite poner a disposición de las clínicas afiliadas la posibilidad de contar de manera corporativa con los servicios especializados de Kanay para el tratamiento de residuos hospitalarios. Mediante esto las clínicas podrán beneficiarse en materia de servicios de tratamiento de residuos críticos, conforme a las normas de DIGESA/MINSA y al nuevo Decreto Legislativo sobre la gestión integral de residuos sólidos.

Al rededor del 80% de los residuos que generan los hospitales y clínicas son biocontaminantes y altamente tóxicos, razón por la cual deben ser tratados conforme

a las normas vigentes, que establecen “que el tratamiento es un método (térmico, químico o autoclave) a través del cual se elimina la peligrosidad del residuo, siendo el generador, el responsable de todas las etapas del manejo de residuos hospitalarios”. Para cumplir con dicha normativa y proteger el medio ambiente y la salud pública, las clínicas del país agrupadas en la Asociación de Clínicas Particulares del Perú (ACP), han expresado su compromiso de incluir en la gestión de sus residuos críticos el tratamiento de los mismos, con la finalidad de eliminar su peligrosidad. El tratamiento de estos residuos, refleja un paso en la gestión sostenible de los servicios de salud privados y públicos (Céspedes, 2017).

En el aspecto, la presente norma tiene por objeto reglamentar la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud que comprende promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado. Asimismo, mediante el presente Reglamento se desarrolla el sistema nacional de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud – SINAPRODESS, administrado por la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD y articulado al Consejo Nacional de Salud; y, se elabora la lista de derechos de los usuarios contenidos en la Ley General de Salud, Ley N° 26842, junto con los mecanismos para su divulgación en las IAFAS e IPRESS públicas, privadas y mixtas (Ley N° 29414).

En lo que respecta al microambiente o interno de la clínica realizamos un estudio de las fuerzas competitivas de Porter:

El poder de negociación de los pacientes, este dependerá de su concentración, de la cantidad de pacientes que existan en una determinada localización, también

dependerá de su diferenciación y de la cantidad de pacientes que soliciten un mismo servicio. En algunas ocasiones aflora a la actualidad la problemática que tienen las personas con enfermedades raras, “que tienen poco poder de negociación”; la atención, la prestación de servicios a este tipo de pacientes para las administraciones, farmacéuticas, etc. son de escasa rentabilidad, el poder de negociación también depende, por otra parte, de la capacidad de cambiar de proveedor, de su capacidad para no acudir a nuestro centro y de poder ir libremente a otro a demandar la prestación de esos cuidados (Nan, 2002).

El segundo punto es el referido al poder de negociación de los proveedores, reconocido es el poder de la industria farmacéutica, dentro de este sector siempre han existido empresas dominantes que han ejercido su presión a través de su capacidad para fijar precios. De todos son también conocidos los intentos que se hacen para reducir la factura en farmacia a través de los criticados genéricos, los concursos centralizados de proveedor único para la clínica, sin embargo, existen pocos productos que sí tienen un alto poder de negociación, debido a que sus patentes se mantienen vigentes, etc. Por tanto, señalar los múltiples intereses cruzados que impiden o dificultan a nuestro sector sanitario este intento de limitar el poder de los proveedores, algunas veces el problema está dentro del mismo sistema (Nan, 2002).

Si hablamos de nuevos competidores, tanto para el sistema de la clínica como para sus profesionales, tenemos que hablar de las nuevas fórmulas de gestión, de los nuevos modelos de colaboración público privada, etc. Estos modelos, lo que ofrecen es un cambio de filosofía y de mentalidad, una mirada más empresarial, en la que por supuesto hay un cambio de rol en todos los profesionales, obligaciones y responsabilidades (Nan, 2002).

Si nos referimos a servicios sustitutivos, tenemos que hablar de centros de atención en consultorios médicos, ya sean hospitales, clínicas de fisioterapia, consultas médicas o de enfermería privada, etc. Actualmente estaremos de acuerdo en que los servicios sustitutivos son muy amplios, buena calidad, y a menudo se convierten en una prolongación de los servicios de los centros públicos si hablamos de consultas médicas o de enfermería, que no ofrecen ningún salto ni de calidad ni de reducción de costes, sino más bien todo lo contrario (Nan, 2002).

La rivalidad de los competidores es reconocido ya por todos los profesionales y por gran parte de los pacientes en el debate que se ha establecido con los modelos de gestión médica, por ello no vamos desde aquí a ahondar en ese debate, tan solo aportar una pequeña reflexión o afirmación, la salud es un bien público que no debe ser objeto de rivalidad o apropiación, ahora bien, no creemos que debamos confundir el derecho a la salud y el derecho a la protección de la salud como bien, con el cómo se estructura y gestiona el sistema, pero esto último, nosotros se lo dejamos a los expertos (Nan, 2002).

Otro punto es que este proceso de desarrollo va de la mano de la innovación tecnológica para mejorar la calidad del servicio: “Un sistema de información hospitalario debe alinear el proceso general de la atención al cliente con el proceso administrativo, mejorando así el proceso de toma de decisiones”, y que los proyectos como contar con sistemas compartidos de historias clínicas digitales; citas médicas y diagnósticos de evaluación vía Skype; entre otros, ayudarán a optimizar costos y mejorar la calidad de los servicios (Candiotti, 2014).

Las nuevas tendencias mundiales y altamente competitivas exigen que las empresas sean flexibles a los cambios y retos, por lo tanto, resulta importante que éstas

brinden una buena calidad de servicio, dado que hoy en día estamos en la obligación de estar a la vanguardia del avance tecnológico para satisfacer las necesidades de los clientes.

La salud pública debe ser orientada en una atención de calidad que es exigida generalmente por los usuarios, lo que obliga a las MYPES que se dedican a brindar el servicio de este rubro, a cumplir con el compromiso de otorgar una calidad de atención especializada tomando como referencia la importancia que ésta significa, así, estas MYPES deben enfocar toda su atención en brindar un servicio de calidad en los diferentes campos de este rubro, como son la medicina con modernización y equipamiento de última generación, servicios de hospitalización, pediatría, neonatología, laboratorios de análisis clínicos, oftalmología, radiología, tomografía, etc., de tal manera que los clientes encuentren todas las posibilidades de atención según sus necesidades, debiendo establecerse en ambientes cómodos e infraestructura adecuada.

Además en la actualidad, la ciudad de Sullana, se ha visto beneficiada con la instauración de algunas MYPES dedicadas al rubro Clínicas Particulares y que permiten a los usuarios la posibilidad de elegir según sus necesidades y realidad económica para atender su salud, es por eso que éstas empresas deben enfocar una optimización en su conjunto, cubriendo las necesidades reales de quienes requieren de este servicio, por lo que resulta necesario dar a conocer los procedimientos administrativos aplicados que permiten que los usuarios decidan mantenerlas en un estándar de competitividad gracias a la gestión de calidad que se les brinda.

En este contexto, se tiene en cuenta que existe un servicio de consulta externa, donde se atiende los principales servicios generales: medicina general,

pediatría, cirugía, ginecología, obstetricia, luego por necesidad o a solicitud del paciente podría ser referido a un médico especialista. Se tiene alguna referencia de la calidad del servicio en la consulta externa, pero lamentablemente no se cuenta con una información precisa ni científica que nos diga cómo es la calidad de atención.

Esto implica, que hay muchas cosas que se debe de tener presente para mejorar y contar con un servicio de calidad sostenible en el tiempo que contemple una visión global del mercado, de su competencia y de las necesidades y capacidades internas de las Clínicas Particulares y que brinde importancia tanto a los activos intangibles que pueden ser: imagen, calidad de servicio, organización interna de la clínica; así como a los activos tangibles que podría ser los mobiliarios y equipos.

Si estos aspectos tangibles e intangibles contribuyen a tener una percepción de calidad del servicio que recibe el paciente de la clínica, también es cierto que esta puede estar asociada o relacionada a algún otro factor circundante al paciente que es atendido en esta clínica. Por lo expuesto, nos planteamos el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPEs del sector servicios rubro clínicas particulares en el Distrito de Sullana año 2018?, problemática que existe en la provincia de Sullana para lo cual buscaremos alternativas con las cuales podrán dar solución y escoger una alternativa adecuada para cada empresa.

Seguidamente se buscó el planteamiento con un objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPEs del sector servicios rubro clínicas particulares del Distrito de Sullana, año 2018.

Para alcanzar lo arriba acotado se formulan objetivos específicos como son: (a) describir que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPEs del sector servicios rubro clínicas particulares en el Distrito de Sullana, año 2018; (b) identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el Distrito de Sullana, año 2018; (c) identificar las estrategias de atención al cliente en las MYPES de sector servicios rubro clínicas particulares en el Distrito de Sullana, año 2018; (d) describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el Distrito de Sullana, año 2018.

Esta investigación se justifica de manera práctica, porque sugirió que el personal desarrolle sus habilidades, actitudes, conocimientos en el ámbito de la salud con la finalidad de tener un buen desempeño óptimo. La empresa debe centrar sus bases en el personal para que tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentar en mejores condiciones a sus labores diarias, entre ellas una mejor atención al paciente, que ayuda a alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración y compromiso en el personal, los cuales permitirán a esta empresa ser más competitiva, además deberían contar con estándares de calidad tanto en el servicio y sistemas que utilizan a diario. Hoy más que nunca se debe entender que el éxito de una empresa depende cada vez más del talento humano, habilidades, conocimientos, actitudes y destrezas del personal (Henríquez & Zepada, 2003).

Por tanto la presente investigación se justifica a nivel teórico porque buscó mediante la aplicación de la teoría, conceptos y definiciones básicas a desarrollar conocimientos de las características de las variables de gestión de calidad y atención al cliente en el sector de servicio en las clínicas particulares, lo cual permitirá llenar

un vacío de conocimiento, en lo que respecta a las variables, por tanto en esta parte de la investigación se tratara de plasmar los avances de las ciencias administrativas con respecto a este tipo de variables, con el fin de dar una mejora continua a estos negocios con respecto a la gestión de calidad y la atención al cliente que se les debe brindar de esta empresa, además tener claro todos estos conceptos para presentar un buen informe de investigación que sirva de ayuda y tratar de indagar nuevas ideas, conocimientos, enfoques que conduzcan al éxito de estas variables escogidas, que a su vez permitió enriquecer los conocimientos ya obtenidos a lo largo de esta investigación (Henríquez & Zepada, 2003).

Según la información obtenida se tiene que la investigación tiene justificación metodológica, porque se pone en práctica la utilización de técnicas y herramientas matemáticas que fueron utilizados para identificar y demostrar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las clínicas particulares establecidos en el distrito de Sullana, para esto la empresa deben incluir un pilar fundamental que es capacitar a su personal y mantener en los niveles adecuados la solución ante un problema dentro de la empresa y se dará una competencia eficaz y buen trato al paciente, además con la finalidad de cumplir los objetivos, se acudirá al empleo de técnicas de investigación como de instrumentos, los cuales serán medidos cuantitativamente, mediante herramientas estadísticas y programas de Excel, que consolidan las fuentes de información empleados al logro de los objetivos específicos, y para la obtención de los datos, además se determinará el tamaño de la población y la muestra, se diseñará un cuestionario para el recojo de la información el cual será validados por expertos (Henríquez & Zepada, 2003).

Cabe resaltar que también brindó un aporte a la sociedad permitiendo servir de base para realizar otros estudios similares en el distrito de Sullana, en especial a la empresa, ya que le permitirá saber la opinión de sus pacientes en lo que respecta en atención al cliente.

Por otra parte, se justifica en el aspecto profesional logrando alcanzar mi mayor orgulloso de haber culminado mi carrera y obtener el Título de Licenciatura en Administración y un Aporte Institucional a la Universidad Católica Ángeles de Chimbote (ULADECH) ya que mediante al estudio realizado pasará hacer un documental de investigación más para la biblioteca virtual, se pretende contribuir en la universidad conocimientos especializados sobre la realidad de la empresa en estudio.

Finalmente, la investigación se justifica porque brindó un plan de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, con el fin que esta empresa tenga conocimiento, de cómo mejorar y crecer empresarialmente en el ámbito de estándares y buen trato al cliente.

En tal sentido la metodología de la investigación se utilizó el nivel cuantitativo, es de tipo descriptivo y su diseño es no experimental, es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren.

Por lo tanto, la presente investigación tiene los siguientes resultados, que el 91% de clientes manifiesta que los administradores si aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, si llevarán una buena organización y control; el 96% de clientes manifiesta que en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que

en los hospitales del estado. Se concluye que los elementos de la gestión de calidad que emplean las clínicas particulares son: Los administradores aplican una buena gestión de calidad, por lo tanto, llevan una buena organización y control y las estrategias de atención al cliente que utilizan los administradores de las clínicas particulares es el tiempo de espera porque es menor que en los hospitales del estado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de la Calidad

Pacheco (2017) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora en la gestión de calidad de los servicios de atención médica de la clínica veterinaria los sauces Quito”, Ecuador, tesis para optar el título de Especialista en administración de servicios de Salud en la Universidad Industrial de Santander, México, el objetivo general: Proponer un plan de gestión para mejorar la atención médica veterinaria de la Clínica Veterinaria Los Sauces Quito, para el cual empleó la metodología de investigación cualitativa de nivel exploratorio, con el fin de describir los problemas identificados en la clínica a partir de la recopilación de información primaria, observación de documentos, revisiones y de acercamientos a la realidad actual, los principales resultados y conclusiones fueron que el puntaje promedio de 3,6

/ 4 (bueno a excelente) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área telefónica de la Clínica Veterinaria, el puntaje promedio de 3,6 / 4 (bueno a excelente) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área de recepción de la Clínica Veterinaria, el puntaje promedio de 2,8 / 4 (pobre a bueno) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área de instalaciones de la Clínica Veterinaria, el puntaje promedio de 3,5 / 4 (bueno a excelente) de calificación de satisfacción del cliente al respecto del área de consulta de la Clínica Veterinaria, y concluyó que el control inadecuado de insumos médicos ocasiona faltante de medicamentos en las áreas médicas, provocando ineficiencia en el manejo interno de pacientes hospitalizados. La desorganización interna del personal conlleva a un cruce de información, sin priorizar los protocolos médicos durante todo el proceso de la consulta. Las inequidades de criterios médicos resultan en dificultades para el acuerdo de diagnósticos médicos, con lo cual provoca un ambiente de tensión en la Clínica. La Gestión Clínica veterinaria nos permite usar información valiosa acerca de dirección, planificación, procesos, subprocesos, análisis internos y externos, en el área administrativa. Todos los servicios médicos giran en base de las necesidades del cliente, en este caso las mascotas; la cual la demanda del mercado para una atención de calidad en salud es competitiva. Las encuestas de satisfacción realizadas en la Clínica Los Sauces, nos dan una visión general de los requerimientos y necesidades de mejora para la atención al cliente. El desarrollo de los esquemas de mapas de procesos y subprocesos, ayudará para la mejor organización interna de la Clínica, a su vez mejora en la atención al cliente y servicios médicos. La evaluación realizada por medio del análisis FODA, árbol de problemas, nos da un enfoque general para la solución de los problemas y tratar de mejorar el sistema de gestión médica.

Pérez (2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”, tesis para optar el título de Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, el objetivo general: Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa CONSTRUECUADOR S.A., para el cual empleó la metodología de investigación diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo, entre ellos los modelos excelencia, Balanced Scorecard y las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000, los principales resultados y conclusiones fueron que los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad, a más de que la nueva actualización de esta norma se ajusta a la realidad actual de las organizaciones. Por ello para la propuesta se ha considerado la situación actual de la compañía CONSTRUECUADOR S.A. con el fin de sistematizar y mejorar su funcionamiento interno y potenciar la satisfacción de todas sus partes interesadas, la propuesta de diseño ha sido fundamentada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, considerando que la misma tiene aceptación a nivel mundial para todo tipo de organización. Para esto se ha realizado una evaluación general a la compañía (auditoría de diagnóstico) mediante una Lista de Verificación en el ANEXO 1, donde se han analizado cada uno de los

elementos que exige la Norma y en función de dicho diagnóstico se ha establecido una matriz con la propuesta de diseño. El análisis de los elementos de la Norma ISO 9001:2015 nos lleva a la conclusión de que la Compañía tiene un camino aún extenso por recorrer para el cumplimiento de la norma (58.8%) o lo que es lo mismo, requiere de un esfuerzo general para implementar un exitoso Sistema de Gestión de Calidad, que en algún momento también pueda ser considerado para una certificación internacional, como algunas empresas ecuatorianas ya lo han hecho.

Baéz (2016) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.”, Tesis para optar el título de Ingeniería Comercial en la Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015, enfocado a alcanzar una gestión organizacional superior en la empresa BRITEL S.A., empleó la metodología teórica y explicativa para poder sustentar la investigación, apoyándose en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 para poder diseñar el sistema de gestión de la calidad con alcance a sus procesos de Adquisiciones, Almacén, Ventas e Instalaciones, los principales resultados y conclusiones fueron que certifique su calidad en el mercado, podrían desaparecer; por lo que BRITEL S.A. debe diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad, para garantizar su permanencia en el mercado, alcanzando un nivel superior de gestión dentro de la misma. La norma internacional ISO 9001:2015, es la base de la estandarización de la calidad a nivel mundial, por lo que quienes apliquen esta norma en sus negocios, tienen una ventaja competitiva frente a sus competidores directos,

ofreciendo de esta manera una oportunidad de acaparar el mercado al que está enfocado. El sistema de gestión de la calidad, hace que las empresas se desenvuelvan de manera ordenada, sistemática, eficiente y certificable, dando así una alternativa al manejo de los negocios, garantizando la reducción en costos de operación, de tiempos muertos, errores continuos, elevando así los ingresos de las empresas. El diseño del sistema de gestión de la calidad para BRITEL S.A., le da una pauta clara de cómo debe operar la empresa, brindándole así una oportunidad para su modernización y operación a largo plazo, basándose en este diseño la empresa puede empezar con la implementación del mismo y su posterior certificación por parte de las entidades autorizadas a emitir estas.

Toledo (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz. La metodología que empleó fue el tipo de investigación descriptivo, un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental (transaccional o transversal), para el recojo de la información se identificó una población de 13 empresas que tenían la denominación de médicos y odontólogos, de los cuales se escogió una muestra de 13 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario validado estructurado por 24 preguntas cerradas;

por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, son los siguientes: bajo porcentaje de publicidad, no realizan ventas personales, desconocimiento de los gerentes sobre la promoción de ventas, carencia de información sobre las relaciones públicas y marketing directo. Por lo que se observa que existe una deficiente aplicación y combinación de las herramientas de promoción en las MYPE estudiadas, debido a que prevalece gran despreocupación por los gerentes y las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las actividades de médicos y odontólogos, los resultados nos muestran las deficiencias en las características o medios publicitarios como en la radio, televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios.

Salazar (2016) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del distrito de Huaraz, 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el distrito de

Huaraz, 2016. La metodología que empleó fue un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 26 establecimientos de denominación bodegas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 preguntas cerradas por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el distrito de Huaraz, son las siguientes: bajo porcentaje de publicidad, no realizan ventas personales, desconocimiento de los gerentes sobre la promoción de ventas, carencia de información sobre la promoción en relaciones públicas y marketing directo. Por lo que se observa que existe un déficit en la combinación específica de herramientas de promoción en las MYPE estudiadas debido a que se prevalece gran despreocupación por los gerentes y las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas identificados en el estudio nos muestran deficiencias en las características o medios publicitarios como en la televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios.

Arrascue & Segura (2016) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Señor de Sipán, en la ciudad de Chiclayo, quien tuvo como objetivo general: Determinar la influencia que existe entre

calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. La metodología que empleó fue un tipo descriptiva correlacional con el que se pretende determinar la influencia que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente. Basados desde un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, método inductivo – deductivo, e instrumento del cuestionario y técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%. El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97% y las estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

Carreño (2017) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la

variable financiamiento es de 10 personas y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 22 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad, un 90% se orientan a ser competitivos y brindar calidad frente a su competencia, y concluyó que se determina que las unidades económicas en materia de investigación, para la gestión de la organización es importante el financiamiento en las MYPES por el flujo de efectivo porque cubre todos los gastos de las empresas como son pagos de personal, servicios básicos, seguros, impuestos, la modalidad de obtención es a largo plazo; en relación a la gestión de calidad las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes. Se identificaron los objetivos de gestión de calidad que aplican los microempresarios en sus empresas son aseguramiento de calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa; satisfacción de sus clientes y para lograr brindan servicio de calidad, atención personalizada, cumplen con los requisito de Ley; buena relación con los clientes porque tienen un fuerte vínculo, que puede hacer la diferencia entre la competencia, sobre todo cuentan con liderazgo, objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia.

Pérez (2017) en su trabajo de investigación titulado “Caracterización de la gestión de calidad y confiabilidad de las MYPES sector turismo rubro hoteles del distrito de Zorritos - Tumbes, año 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de

Piura, quien tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y confiabilidad de las MYPE del sector turismo rubro hoteles en el distrito de Zorritos - Tumbes, año 2017, empleó la metodología su tipo descriptivo, nivel cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población está conformada por las 03 MYPE del sector turismo rubro hoteles en el distrito de Zorritos, donde la muestra está conformada por los 43 clientes para las variables gestión de calidad y confiabilidad, habiendo aplicado la encuesta piloto para determinar la proporción positiva y negativa de clientes; la técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que en el sector de turismo rubro hotelero en la ciudad de Zorritos se ha determinado que la gestión del servicio en el proceso de atención al usuario/cliente son: la recepción, las habitaciones, la limpieza, la estadía, la reserva y con poca aceptación la seguridad y la comunicación. Se ha podido identificar que la efectividad del servicio a los usuarios/clientes y que expresan confiabilidad, en el sector turismo del servicio hotelero de la ciudad de zorritos son: garantía, receptividad, confianza, compromiso, satisfacción.

Murrieta (2017) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de SISA (el Dorado – San Martín), año 2017”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Establecer las características de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), año 2017, empleó la metodología de tipo

descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 04 MYPE, basado en una muestra de 16 trabajadores para la variable cultura organizacional y 150 clientes para gestión de calidad, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que en relación al nivel de gestión de calidad, existe: procesos implícitos en la atención; esfuerzo y desarrollo de las tareas; conformidad con la atención; los trabajadores si suelen tomar decisiones en su trabajo. Respecto a los factores determinantes de gestión de calidad, se considera: que los trabajadores están dispuestos a ayudar; son amables en la atención; y desarrollo, trabajo colaborativo entre los trabajadores. En cuanto a las actitudes organizacionales, se identificó que los trabajadores están satisfechos con su trabajo; suelen involucrarse con las decisiones; se sienten identificados con la MYPE; tienen normas que rigen su comportamiento. Se estableció en relación a las características de la gestión de calidad que la mayoría de clientes señalan que las MYPE han mejorado su atención; asimismo expresan que cuentan con insumos y materia prima de calidad; además que las MYPE mantienen una relación adecuada con los clientes.

Alburqueque (2017) en su investigación denominada “Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito del Sullana año 2017”, tesis para optar el título Licenciada en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, tuvo como como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito de

Sullana año 2017, empeló la metodología de la investigación es de tipo cuantitativa, de diseño no experimental – descriptivo, la población de estudio está constituida por los pacientes de clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. y la muestra está compuesta por 96 de ellos, a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas, los principales resultados y conclusión fueron que del 100% de los encuestados, el 44% opina que la buena atención que brinda la clínica a veces determina la calidad del servicio, el 39% opina que la buena atención que brinda la clínica siempre determina la calidad del servicio y el 17% opina que la buena atención que brinda la clínica nunca determina la calidad del servicio, la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. considera importante implementar la gestión de calidad ya que gracias a esta puede obtener la satisfacción de sus clientes en cuanto a la atención que reciben, así como, diseñar estrategias para obtener un plan de mejora continua fortaleciendo el buen funcionamiento de la clínica, buscando los medios necesarios para mejorar la calidad de la atención al cliente, también le permite planificar las actividades a realizar como la adquisición de equipos necesarios para el funcionamiento de la clínica; por otro lado un aspecto relevante de la importancia de la gestión radica en que permite fidelizar a los clientes, ya que al percibir la calidad de la atención recibida llegan incluso a recomendar los servicios que aquí se ofrecen.

Cunya (2017) en su trabajo de investigación denominado “Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del distrito de Sullana, año 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la

Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017, empleó la metodología en la investigación no experimental-transversal- descriptivo-cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 226 Alumnos del IESTP. Se utilizó un cuestionario de 24 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que del 100% de los estudiantes encuestados, el 44% considera que las estrategias de calidad del IESTP a veces se desarrollan mediante la identificación y priorizan de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría, y formación de valores; el 30% opina que siempre lo hace, mientras que el 26% opina que nunca lo hacen, concluyó que las principales características de la Gestión de Calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” se basan en indicadores que permiten brindar a los estudiantes los diferentes beneficios que obtendrán en su formación académica con metodologías y estrategias activas y eficaces en la preparación en favor del estudiante. La gestión de calidad permite que la IESTP tenga muchos beneficios mejorando los procesos y tramites documentarios lo que permitirá que el alumnado tenga una mejor calidad de atención y enseñanza permitiendo así a la institución atraer más estudiantes brindando una educación y servicio de calidad.

More (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017, en la que se estableció

una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo es dirigido a los gerentes de 04 personas y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 18 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, el 53% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad, el 66% de clientes encuestados considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, el 76% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad y concluyó que las características de la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas de este rubro son, el compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, el personal no brinda un buen servicio y les falta un manual de calidad, donde esté bien estructurado los sistemas de control, los requisitos de calidad para la elaboración y venta de chifles. Los beneficios que logran con la gestión de calidad los microempresarios de este rubro son procedimientos competitivos, incrementan la satisfacción y motivación de los clientes al momento de realizar la compra del producto, además la reducción de las reclamaciones, los plazos de entrega, por ende, adquieren y mejoran las maquinarias, equipos y herramientas más eficientes para la empresa.

2.1.2. Variable Atención al Cliente

Alajo (2016) en su trabajo de investigación denominado “Calidad de atención odontológica brindada a pacientes con discapacidad auditiva en la facultad de odontología de la universidad central del Ecuador, clínicas de pregrado durante el periodo abril - julio 2015”, tesis que para obtener el título de Odontólogo en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Determinar la calidad de atención odontológica brindada a pacientes con discapacidad auditiva en la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, durante el periodo abril - julio 2015, empleó la metodología de tipo transversal, analítica en el cual se vio las principales causas y efectos sobre la problemática objeto de estudio. Investigación de carácter bibliográfico ya que fue necesaria la recopilación de datos para la elaboración del marco teórico, análisis y discusión de la investigación, el diseño de la investigación se utilizó el método directo de observación (encuesta), a un número de pacientes, de estas encuestas se procesó aquellas correspondientes a quienes indicaron tener una discapacidad auditiva en la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período abril - julio 2015; los principales resultados y conclusiones fueron que los pacientes recibieron las indicaciones correspondientes indicando con el 2.86% fue muy malo, el 5.71% lo califico de malo, el 2.86% señalaron como regular, el 48.57% como bueno y el 20.00% menciono que fue excelente, con el 2.86% las calificaron como muy malas, el 8.57% mencionaron malo, el 20.00% señalaron ser regular, el 45.71% indicaron ser buenas y el 22.86% mencionaron que fueron excelentes, y concluyó que la calidad de atención odontológica de acuerdo al grado de satisfacción del usuario con discapacidad auditiva

que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología en general es buena con relación a las dimensiones de atención, servicio recibido e infraestructura. Se estableció que, aunque no son muchos si existen pacientes con deficiencia auditiva que acuden a la facultad de Odontología de la U.C.E., que fueron los pacientes motivo de este estudio. Con respecto a la atención recibida en la Clínica Integral se pudo establecer estadísticamente un promedio de satisfacción correspondiente a buena y excelente en la gran mayoría de pacientes con discapacidad auditiva. Se pudo determinar que los estudiantes consideran que los conocimientos adquiridos durante su formación profesional les permiten estar en la capacidad de atender a todo tipo de pacientes, dentro de estos, aquellos que presentan discapacidad auditiva.

Guerra (2015) en su trabajo de investigación denominado “Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la universidad central del Ecuador. período febrero-julio 2015”, tesis para obtener el título de Odontólogo en la Universidad Central de Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Periodo febrero-julio 2015, empleó la metodología cualitativa como la observación participante y cuantitativa. La muestra fue probabilística, se estratificó la población de acuerdo a su pertenencia a uno de los estamentos aleatoriamente, se diseñó el instrumento para ser auto-administrado, utilizando la escala de Lickert en combinación con el diferencial semántico; los principales resultados y conclusiones fueron que se informaron sobre los servicios de

la clínica y se notó inconformidad en el 11,1% de los varones y 3,5% de las mujeres siendo este el atributo de menor valoración global, en tanto que el respeto recibido al ser atendido fue el de mejor valoración. En general la tendencia de valoración de los ítems uno al cinco, fue entre buena y sobresaliente sin que existan mayores diferencias en el punto de vista por sexo del encuestado, del tiempo de espera para ser atendido se verificó inconformidad en el 16,7% de los varones y 14,1% de las mujeres siendo este el atributo de menor valoración global, en tanto que la imagen de estar totalmente calificado el estudiante a cargo fue el de mejor valoración; 86% de las mujeres lo valoraron como sobresaliente y el 77,8% le dieron esta misma valoración. En general la tendencia de valoración de los ítems seis al diez, fue entre buena y sobresaliente sin que existan mayores diferencias en el punto de vista por sexo del encuestado. Los ítems 6,7,8 se referían a la dimensión general de fiabilidad, encontrándose alto nivel de satisfacción en esta dimensión y concluyó que dentro de los factores de la calidad objetiva y subjetiva que intervienen en la percepción de la atención Odontológica se encuentra el tiempo de espera donde se observó en esta investigación que fue el Ítem de mayor inconformidad. Se comprobó que el nivel de satisfacción de los pacientes entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador fue satisfactorio. Al realizar el análisis cuantitativo por grupo etario se verificó que el grupo de mayor edad se encuentran más satisfecho con la calidad de atención general en comparación a los grupos de menor edad, en términos generales la accesibilidad fue el de menor puntaje medio especialmente para los grupos más jóvenes. La valoración de la publicidad por la que se informaron sobre los servicios de la clínica se notó inconformidad en los grupos más jóvenes siendo este el atributo de menor valoración global, en tanto que el

respeto recibido al ser atendido, al igual que la predisposición fueron los de mejor valoración, especialmente por el segmento de mayor edad.

Sánchez (2015) en su trabajo de investigación denominado “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hidalgo”, tesis que para obtener el título de Médico Cirujano en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México, teniendo como objetivo general: Identificar los factores percibidos por el usuario que influyen en la satisfacción de los servicios de salud recibidos y su relación con la calidad de la atención de los hospitales públicos del municipio de Ixmiquilpan Hidalgo, empleó la metodología de un diseño observacional, transversal, analítico y comparativo, con el instrumento del cuestionario y la técnica del cuestionario; los principales resultados y conclusiones fueron que el grado de satisfacción del paciente, observando que aquellos usuarios que referían no solución a su problema por el cual solicitaron atención, la proporción de la mala calidad fue en más de la mitad, y en relación al tiempo de espera a aquellos pacientes que esperaban por horas, evaluaban en general mala calidad, por lo que se concluye que a mayor tiempo de espera mayor satisfacción, con esto se observa que el mayor tiempo de espera juega un papel importante para percibir buena o mala calidad por el paciente, la mayoría se siente satisfecho con el trato recibido y por lo contrario, los pacientes que perciben de mala calidad expresaban en mayoría, no sentirse satisfechos.

Zumaeta (2018) en su trabajo de investigación denominada “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios, rubro centro de salud

privados, distrito de Calleria, año 2018”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la ciudad de Pucallpa, quien tuvo como objetivo general: determinar la Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios, rubro Centro de Salud Privados, distrito de Calleria, año 2018. La metodología que empleó fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Se aplicó bajo la técnica de encuesta un cuestionario estructurado de 19 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que las MYPES del sector servicios, rubro Centro de Salud Privados, no invirtieron en aplicaciones informáticas para atención al cliente (82,4%), pero si capacitan a su personal periódicamente. Es una oportunidad de mejora diseñar un procedimiento para canalizar sugerencias y reclamos; asimismo realizar seguimiento a la satisfacción del cliente, aún 23,5% no hace ninguna medición, y concluyó que la gerencia comprende el comportamiento del mercado y las necesidades del cliente. Ese interés se reafirma cuando un 82.4% indican conocer las tendencias del consumidor a futuro. - La gerencia propicia y lidera un plan enfocado en atención al cliente. Es una ventaja competitiva, crear relaciones duraderas con los clientes y superar sus expectativas. -Solo un 17.7% de los encuestados han invertido en aplicaciones informáticas para la atención al cliente. -82,4% capacita al recurso humano antes de atender al cliente. Considera que los conocimientos y habilidades oportunas en los colaboradores permite cumplir con los objetivos de nivel de servicio. 60 -Cumplir con la promesa de servicio y percepción positiva del cliente, ha permitido que el 41.2% de ellas han logrado posicionarse en el mercado. -Sólo el 17.7% de las MYPES realizan permanentemente la medición de satisfacción de sus clientes o pacientes.

Astohuaman (2017) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES sector servicios, clínicas, distrito de Calleria, año 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Pucallpa, quien tuvo como objetivo general: Determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios, clínicas, del distrito de Calleria, año 2017, empleó la metodología de investigación del tipo descriptivo – no experimental – correlacional; donde además se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 41.2% no evidencia una gestión al respecto; 35.3% no cuenta con local propio; 11.8% mantiene en acondicionamiento sus instalaciones; 52.9% no capacita a su personal; 70.6% no cuenta con algún protocolo oficial; sin embargo los encuestados indican que la práctica de atención al cliente conlleva a “nuevos clientes” (35.3%), “disminución de quejas y reclamos” (29.4%) porque 47.1% indica que su personal tiene actitud de servicio. Finalmente, el 88,24% asegura que sus clientes se fidelizan al valorar el buen servicio ofrecido, 11,8% indica no estar de acuerdo, y concluyó que 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.

Tinoco (2016) en su tesis de investigación denominada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015”, tesis para optar el título Profesional de Médico Cirujano en la Universidad de Ricardo Palma, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de octubre-diciembre del 2015. La metodología que empleó fue observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de octubre y diciembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario, los principales resultados y conclusiones fueron que el usuario externo en consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital, según grupo etario el grado de insatisfacción fue inversamente proporcional a la edad y el grado de satisfacción fue directamente proporcional a la edad, el género fue un factor interviniente para el grado de satisfacción ya que esta fue predominante en el género femenino, se observó que un mayor nivel educativo se relacionaba con un mayor grado de insatisfacción, en el servicio de consulta externa de la especialidad de Medicina Interna se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios, en el servicio de consulta externa

de la especialidad de Ginecología y Obstetricia se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios. En el servicio de consulta externa de la especialidad de Cirugía se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios, en el servicio de consulta externa de la especialidad de Pediatría se observó la mayor tasa de insatisfacción y en cuanto a las dimensiones se encontró que la capacidad de respuesta fue la que generó mayor insatisfacción mientras que la empatía y seguridad fueron las de mayor satisfacción.

Ayala (2015) en su trabajo de investigación denominado “Los costos de calidad y su relación con la satisfacción del cliente, en los restaurantes pollerías de Piura cercado 2014”; tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Determinar la relación de los costos de calidad con la satisfacción del cliente en los restaurantes- pollerías de Piura cercado 2014, la investigación empleó la metodología de tipo descriptiva, aplicativo, con técnica entrevista, guía de entrevista, encuesta con el instrumento del cuestionario, análisis documental, guía de análisis documental, los principales resultados y conclusiones fueron que existe un total desconocimiento de los costos de calidad acerca de los costos de calidad existentes en las conocidas pollerías ubicadas en el cercado de Piura. Se tiene algo de conocimiento respecto a cómo se determinan los costos del pollo a la brasa, a pesar de ello, lo que existe es una práctica común de determinar dichos costos y el personal que trabaja en las pollerías identifica al cuidado de la calidad de la materia prima (el pollo) como el principal elemento a tener en cuenta. Por ello mantienen siempre buenas relaciones con los proveedores a fin de obtener un buen producto.

Ramos (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE rubro zapatería del centro de Piura, año 2017”; tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Determinar las características que tiene la competitividad y atención al cliente de las MYPE del rubro zapatería del centro de Piura, la investigación empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, para el recojo de datos se trabajó con la población formada por 9 MYPE, con una muestra de 384 clientes, se diseñó un instrumento de recojo de información que fue validado por expertos, realizando 17 preguntas de la variable competitividad y 12 preguntas de la variable atención al cliente, haciendo un total de 29 preguntas, las cuales son preguntas cerradas de escala nominal y ordinal, agrupadas de acuerdo a las variables, los principales resultados y conclusiones fueron que la atención al cliente es importante porque juega un rol especial dentro de la organización, ya que si ésta es la adecuada, los clientes tienen una mejor experiencia de compra, el cual incentiva a la adquisición de más productos y a la recomendación a otros clientes para que consuman también el producto, de esta manera la empresa mejora sus ventas y brinda un servicio mejor que el de la competencia. Las estrategias de atención al cliente determinadas en las MYPE de estudio son información, escuchar al cliente y oferta del servicio; donde la información precisa y oportuna aumenta las ventas, escuchar al cliente permite atender a sus necesidades, siendo empáticos, ofertando productos más atractivos y de mejor calidad que el de la competencia. Las características de la atención al cliente son intangible, perecedero, continuo e integral, para que estas características se desarrollen en las

MYPE deben brindar un servicio personalizado a sus clientes, brindar un ambiente armónico que permita tener una agradable experiencia de compra y que la atención sea buena e integral de principio a fin.

Riofrío (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE comercializadoras rubro equipos de cómputo del centro de Piura, año 2016”; tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Identificar las características que tiene la competitividad y atención al cliente de las MYPE comercializadoras de equipos de cómputo del centro de Piura en el año 2016, la investigación empleó la metodología de tipo básica, diseño descriptivo, cuantitativa, no experimental además se realizó un cuestionario estructurado, utilizando la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que las estrategias de la atención al cliente en las MYPE comercializadoras rubro equipos de cómputo centro de Piura son el conocimiento de sus clientes a través de una base de datos adecuada, creación de un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente, instauración de una cultura de servicio al cliente lo que significa hacer de la excelencia en el servicio al cliente un estandarte, establecimiento de estándares donde se deben evitar valoraciones subjetivas, documentar los requerimientos de los clientes siempre que ocurra alguna consulta o queja esta debe ser documentada, trabajar en la lealtad del cliente donde se busca fidelizar a través de la satisfacción; estas estrategias generan la participación de los agentes internos de las MYPE en la prestación de un servicio de excelencia pues consigue múltiples

beneficios (ganancias) para la misma. Los elementos de la atención al cliente en las MYPE comercializadoras rubro equipos de cómputo centro de Piura son comprensión al cliente, que es hacer el esfuerzo por conocer a los clientes y entender sus necesidades, comunicación donde se mantiene a los clientes informados con un lenguaje que puedan entender, credibilidad en el servicio que se posee, cortesía que se refiere al buen trato y respeto, profesionalismo o dominio de las destrezas requeridas y conocimiento del servicio, capacidad de respuesta que es ofrecerle un buen servicio rápido y oportuno, fiabilidad que es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable considerados una herramienta útil para brindar al cliente un servicio óptimo que le genere satisfacción y por ende una fidelización para con la empresa.

Abad (2015) en su trabajo de investigación denominado “Diagnostico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA continental Sullana”, tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias Administración, en la Universidad de Piura, Piura, el cual tuvo como objetivo general: Diagnosticar la calidad de servicio a los clientes con tarjetas de crédito con respecto a las quejas y reclamos en el BBVA Continental, empleó la metodología en la investigación se ubica en el tipo de investigación aplicada, debido a que se utilizarán los aportes y sustentación teórica con la finalidad de aplicarlas al problema de estudio, en el nivel descriptivo, es no experimental, porque no se manipulara ninguna variable. Es trasversal por que la información se recolectará en un solo momento; los principales resultados y conclusiones fueron que los clientes del BBVA Continental, en la pregunta N° 01 de la encuesta aplicada a la muestra, que el pago de membresía es lo que más incomoda a los clientes en un 38.1 %, en la obtención de datos analizados por

las encuestas realizadas a los clientes con tarjetas de crédito se obtuvo como resultado que la mayor queja o reclamos en las tarjetas de crédito es por el tema de la comisión de pago de membresía, ésta comisión que el banco cobra es anual y puede ser anulada el 50% y para algunos clientes que califican hasta el 100%, para algunos clientes es demasiado tediosos y una pérdida de tiempo acercarse al haber salido facturado la cuota más la comisión, deben de acercarse a presentar el reclamo para que se les anule según corresponda y esa ruta de operación es lo que les incomoda a la gran parte de los clientes. Otro factor señalado es la información incorrecta por el personal de banco es una agravante expresada con un 35.6%. Los empleados del BBVA Continental no dan la información que necesita el cliente sobre las dudas la cual afecta la imagen del servicio al cliente. Los clientes manifestaron en las encuestas que se les realizó que muchos de los empleados del BBVA Continental, al momento de realizar la operación con respecto a la tarjeta de crédito, no les brindan la suficiente información sobre el producto, manifiestan algunos clientes desconocimiento a lo que realizan, dado que no ha sido informado correctamente de los pagos o la manera de hacerlo según el sistema o simplemente no entendió la información que se le entregó al momento de entrega de los productos.

Hermosa (2015) en su trabajo de investigación titulada “Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Sullana, quien tuvo como objetivo general: Conocer de qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de la Empresa GECIDSA de Sullana mediante un cuestionario del modelo

SERVQUAL. Es una investigación Método Cuantitativo, basado en el Modelo de SERVQUAL planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con la técnica de la encuesta servicio y satisfacción del cliente empleando la Escala de Likert y el Modelo de SERVQUAL y la observación - Notas de campo, fotografías, los principales resultados y conclusiones fueron que la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente mediante el análisis del coeficiente correlacional de Spearman, obteniéndose que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en la satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA cuyo $r=0.808$. Lo cual significa que, al aumentar la calidad de servicio, aumenta el nivel de satisfacción del cliente, demostrando que la calidad de servicio influye significativamente en el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa GECIDSA. Respecto a la calidad de servicio que ofrece la Empresa GECIDSA, en su mayoría, el 75,5% de los clientes encuestados percibe que la calidad de servicio que brinda esta empresa es deficiente, mientras que solamente el 2,6 % manifiesta que la calidad del servicio es satisfactoria. Por lo que se afirma que la calidad de servicio que ofrece la Empresa GECIDSA es deficiente y no cumple con las expectativas del cliente debido a diversos aspectos y puntos débiles (como, por ejemplo, el desorden en las colas, la falta de una boletería, la falta de seguridad al usuario, buses en mal estado y desaseados y el llenado sobrecargado de pasajeros en los buses sobre todo por las noches que causan malestar en los usuarios) tal como lo manifestaban al momento de ser encuestados. El cliente de la empresa GECIDSA experimenta un nivel de satisfacción aceptable al hacer uso del servicio que ésta ofrece, ya que solamente es un 56.2% de los clientes que están parcialmente satisfechos con el servicio recibido y la otra parte de usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio que brinda esta empresa. La confiabilidad se

relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA, cuyo $r=0.664$ señala que al aumentar la confiabilidad aumenta la satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA.

Camacho (2017) en su tesis de investigación denominado “Caracterización de la atención al cliente bajo el enfoque de la gestión de calidad de la empresa Hipermercados TOTTUS del distrito de Sullana año 2017”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la atención al cliente bajo el enfoque de la gestión de calidad de la empresa Hipermercados TOTTUS del distrito de Sullana año 2017. Empleó la metodología de la investigación de tipo descriptiva, la población de estudio fueron los clientes de Hipermercados TOTTUS tomándose una muestra de 96 clientes que se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 41% de los encuestados opina que los trabajadores del área de atención al cliente a veces atienden de manera eficiente sus sugerencias o reclamos, el 33% considera que nunca lo hacen y solo el 26% considera que siempre hacen y concluyó que la atención al cliente es un factor importante dentro de la organización y se caracteriza por el buen trato de manera constante, lo que permite la buena comunicación con los clientes durante todas las etapas del servicio, también se caracteriza por permitir conocer las necesidades del cliente y así poder satisfacerlos. Las estrategias utilizadas por la empresa Hipermercados TOTTUS se basan en la búsqueda de la satisfacción del cliente para lo cual se desarrolla una cultura de servicio

que permite fidelizar a los clientes atendiendo sus requerimientos y escuchando sus recomendaciones poniendo como factor principal la satisfacción del cliente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clínicas Particulares

2.2.1.1. Definición de Clínicas Particulares

Una clínica médica es un hospital o una escuela de medicina que se dedica a la atención y el tratamiento de pacientes ambulatorios. Algunas clínicas están atendidas por varios médicos especialistas que trabajan juntos y comparten las mismas instalaciones, debido a que las clínicas se centran en la atención ambulatoria, difieren de los hospitales que requieren grandes cantidades de espacio para el cuidado hospitalario. Esto permite que las consultas externas tengan espacio para más instalaciones, se centran en la eficiencia, el espacio interior debe disponerse de modo que varios médicos especialistas pueden compartir y acceder a los equipos, además pueden mejorarse y ampliarse, para generar más servicios. Tener un diseño modular y sistemas fáciles e intercambiables permite a las clínicas permanecer eficiente y soportar cambios, mientras que brindan un servicio a la comunidad (Kennedy, s.f.).

2.2.1.2. Tipos de Clínicas de Salud

Los tipos de clínicas de salud más usados a nivel mundial según Mitchell (s.f.) afirman que antes de dirigirte al médico, asegúrate del tipo de clínica que necesitas. Las clínicas de salud difieren de un FQHC, o centro de salud federalmente calificado (por sus siglas en inglés). Las clínicas son comúnmente instalaciones de salud públicas o privadas pequeñas que frecuentemente se localizan en áreas rurales. Su principal enfoque es la atención ambulatoria de la comunidad. Las provisiones de pago son frecuentemente diferentes para las clínicas, siendo algunas de ellas más costosas que una visita regular al médico. Las clínicas de salud son populares debido a su rango de servicios ambulatorios y sus localizaciones rurales fácilmente accesibles. Existen diferentes tipos de clínicas de cuidado de la salud que te pueden beneficiar dependiendo de tus necesidades y son:

- **Clínica gratuita.-** Si tienes la necesidad de cuidado de la salud gratuito o de bajo costo, una clínica gratuita puede ser la opción para ti. De acuerdo con la Asociación Nacional de Clínicas Gratuitas, estas trabajan con voluntarios y proporcionan servicios médicos, dentales y otros servicios de salud para el público. Son organizaciones exentas de impuestos que ofrecen servicios sin importar el pago. La mayoría de ellas ofrecen cuidado agudo, primario y crónico, pero no ofrecen servicios para condiciones en desarrollo. Ciertas clínicas también ofrecen cuidado dental. Las farmacias están accesibles en algunas de ellas.

- **Clínica ambulatoria general.-** Una clínica de salud ambulatoria es una instalación de práctica general que funciona con especialistas enfocados en muchas áreas diferentes de práctica. Éstas se encuentran generalmente en las comunidades y atienden a aquellos que están localizados en áreas rurales. Las clínicas de salud ambulatoria se especializan en el diagnóstico y tratamiento general. La atención primaria, aguda y permanente es regularmente ofrecida. Las opciones de pago para las clínicas ambulatorias generales son diferentes en cada instalación, pero la mayoría acepta los principales planes de seguros de salud.

- **Clínica de cuidado conveniente.-** Las clínicas de cuidado conveniente, o clínicas de base minorista, están frecuentemente localizadas en las farmacias, supermercados y otros lugares de mercancías. Su personal frecuentemente incluye practicantes de enfermería que ofrecen un rango estrecho de tratamientos. Los resfriados comunes y las infecciones son generalmente tratados en las clínicas de cuidado conveniente. Algunas también proporcionan cuidado preventivo, vacunas y exámenes físicos. Las clínicas de cuidado conveniente tienden a tener un costo menor que un consultorio médico, una sala de emergencias o una clínica ambulatoria general. Existen aproximadamente 1.200 clínicas de cuidado conveniente operando en toda la nación, de acuerdo con la Asociación de Cuidado Conveniente.

- **Clínica especializada.-** Si estás buscando un tipo específico de tratamiento, busca una clínica especializada. Estas clínicas se enfocan en una parte principal del cuerpo y son más benéficas para el cuidado específico que una clínica ambulatoria general. Algunas clínicas especializadas se enfocan en la fertilidad y la medicina genitourinaria. Llevan a cabo tanto el diagnóstico como el tratamiento. Las opciones de pago difieren de acuerdo con cada clínica individual, pero la mayoría acepta los principales planes de seguro.

2.2.1.3. Características de Clínicas Particulares

Las principales características de una clínica privada, según (Rivera, 2015) manifiesta que son:

- **Clínicas y hospitales:** El fin de un clínica, hospital o centro médico es el de dar atención y servicio a las personas enfermas que acuden a él. Se les da un diagnóstico y se inicia un tratamiento para mejorar el estado de salud de estas personas. Además de esta meta principal, estos centros también sirven para ofrecer trabajo a profesionales de la salud y personal de servicios. Entonces, ¿qué hace que una clínica u hospital sean de calidad?
- **Instalaciones:** Es importante contar con un edificio o unos espacios habilitados para ejercer las distintas funciones del hospital que sean apropiados, amplios y diseñados para optimizar el funcionamiento de la actividad hospitalaria y el bienestar de los pacientes.

- **Personal médico y sanitario:** La calidad en la formación y la profesionalidad de los distintos perfiles de personal médico y sanitario que trabaja en estos centros es también una garantía de éxito en el trato a los pacientes y en el buen rendimiento de todo el centro.
- **Habitaciones y camas:** Imprescindible contar con suficientes habitaciones, de distintos tipos y adaptadas a distintas necesidades, así como también un número suficiente de camas para atender a los pacientes que lo necesiten.
- **Equipación médica:** Un buen hospital cuenta con tecnología actualizada y en óptimo funcionamiento, que permita tanto realizar diagnósticos de forma más sencilla y rápida, así como apoyar al personal médico a la hora de implementar tratamientos y realizar intervenciones.
- **Personal de servicio:** En un hospital no solo trabaja personal en contacto directo con pacientes, sino que también existe personal de servicio como: mantenimiento, cocineros, personal de administración, etc. Una buena gestión de estos perfiles y una labor bien realizada también son fundamentales para ofrecer una atención de calidad.
- **Historiales médicos:** Un factor ineludible con el que trabajan los médicos, enfermeros y auxiliares, principalmente, son los historiales médicos de los pacientes, donde se recoge toda la información relativa a la evolución de la salud de estos. Un buen manejo y una buena accesibilidad a esta información son claves.
- **Administración:** Todos los elementos anteriores no pueden funcionar de forma coordinada y aprovechar su máximo potencial si no existe una administración dentro del centro médico que permita gestionar el trabajo y el

funcionamiento de todos los procesos. Lo más sencillo y eficaz es implementar un software para clínicas integral y adaptado a las características de cada centro.

- **SISinf:** Es una empresa especializada en el diseño de aplicaciones y software destinados a la gestión de clínicas, hospitales, centros médicos especializados y clínicas de fertilidad. Haz de tu clínica u hospital un centro con alta calidad y rendimiento implantando un software optimizado.

2.2.2. Gestión de calidad

2.2.2.1. Conceptos

García (2012) definió como sistema de gestión de calidad al conjunto de acciones que realizan para asegurar que los productos o servicios de la empresa satisfacen a los clientes, que la actividad empresarial es beneficiosa para los intereses de los accionistas y que el personal que trabaja en ella se siente comprometido y realizado profesionalmente. Se puede decir, pues, que un sistema de aseguramiento de la calidad debe conseguir que la actividad de la empresa satisfaga a clientes, accionistas y trabajadores de ésta.

Según la NC ISO 9000-2005 el sistema de gestión de la calidad, los fundamentos y vocabularios, nos dice que la gestión de la calidad son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, donde están las personas e instalaciones con una

disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones, en lo relativo a la calidad que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. La dirección y control, la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Además la gestión de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad, es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida, y tiene como objetivo principal establecer un control de calidad, significa ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de la empresas, para ello, el control de calidad suele aplicarse a todos los procesos de la empresa y en primer lugar, se obtiene la información necesaria acerca de los estándares de calidad que el mercado espera y, desde ahí, se controla cada proceso hasta la obtención del producto/servicio, incluyendo servicios posteriores como la distribución (Granada, 2013).

Por tanto, una determinada empresa, se define como un “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”, y mediante un sistema de gestión se puede controlar y dirigir una empresa con respecto a la calidad. Así mismo se define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de las funciones y procesos que están entrelazados entre sí para cumplir con los objetivos de la calidad de la empresa, está

integrado a los diferentes elementos requeridos para llegar a cumplir con los requerimientos y acuerdos estipulados en conjunto con los distintos clientes, incluyendo las leyes aplicables y los requerimientos, además prevenir los riesgos y fallas (López, 2015).

Entonces un sistema de gestión de la calidad ayuda a incrementar la satisfacción de sus clientes de una empresa, por eso, los sistemas de calidad orientan a las empresas a que verifiquen y analicen los requisitos que los clientes establecen, para determinar las funciones, actividades y procesos para producir esos bienes y servicios aceptado por los clientes y así mantener los procesos y procedimientos controlados.

2.2.2.2.Elementos de la Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Implementar un sistema de calidad exitoso para mejorar la eficiencia y efectividad no tiene por qué ser algo complejo, ni costoso. Desarrollarlo tiene que ver con voluntad y consistencia. La primera nos impulsa a crear el sistema y la segunda nos permite permanecer en la ejecución del mismo. Esto nos ha ayudado a ser más

eficientes y efectivos, pero sobre todo a fortalecer la lealtad de nuestros clientes. Tenemos un alto compromiso con el cumplimiento de nuestros procesos y su efectividad. Tanto, que cuando nos reunimos con un cliente le decimos: “nos gusta que nos digan las cosas buenas que hacemos, pero más nos gusta que nos digan dónde podemos mejorar” (Fernández, Huerga, 2014).

Mateo (2014) manifiesta que son requisitos indispensables por el cliente para lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes, y son:

La Estructura Organizacional.- Son las responsabilidades y funciones de una determinada empresa para cumplir con sus objetivos, por tanto es la forma como una empresa maneja al recurso humano, de acuerdo a sus funciones y actividades que realizan en la empresa.

La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma (Fernández, Huerga, 2014).

La Planificación.- Está compuesto por todas las actividades y tareas de la empresa que le permiten llegar a cumplir sus objetivos y metas trazadas, por tanto una correcta planificación estará respondiendo las siguientes preguntas: ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Qué vamos a necesitar?, ¿A dónde queremos llegar?, ¿Cómo lo vamos hacer?.

Así mismo Fernández, Huerga, (2014) manifiesta que es interesante responder las preguntas que se indican líneas abajo.

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso.- Es todo lo que necesita dentro de una determinada empresa para llegar a cumplir con los objetivos y metas de la misma las cuales son: Personas, equipos, infraestructura, dinero. (Fernández, & Huerga, (2014)

Los Procesos.- Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables (Fernández, Huerga, 2014).

Los Procedimientos.- Fernández y Huerga (2014) afirman que los Procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

La Mejora de la Calidad.- Esta constituida por las distintas actividades que llevan la empresa hacia el cambio beneficioso, quiere decir el cumplimiento de los

distintos niveles de desempeño, mejora de la Calidad es una forma de cambio benéfico para la empresa.

Así mismo Fernández y Huerga (2014) afirma que la Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico.

2.2.2.3. Factores de la Gestión de Calidad

Uribe (2011) afirma que la norma ISO 9001, siempre que se encuentra implementada correctamente, disminuye el número de quejas por defectos en la producción, reclamaciones de los clientes, etc. Si se produjera alguna de las situaciones mencionadas, lo que debemos hacer es realizar un seguimiento del problema, no es necesario que sea exhaustivo y detallado, para poder llegar al punto de inicio del problema. Debemos tener claro cuáles han sido las variables que han afectado a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para poder estudiarlas y analizarlas evitando que vuelva a suceder. Podemos contar con una serie de factores de los que depende, en mayor medida, la calidad de los productos o servicios de la organización y que se tienen que incluir en el Sistema de Gestión de la Calidad según ISO9001, estos pueden ser:

Nivel de ocurrencia: el nivel de ocurrencia es un factor que se tiene en cuenta como referencia del total de la producción realizada. Si un defecto aparece en dos mil productos de la misma producción de la organización, no genera el mismo impacto que sin tres mil artículos de un total de dos millones, es decir, en el primer caso se ve afectado un 90% de la producción y en el segundo un 0,001%. Es por esto que antes de tomar cualquier decisión, sea cual sea, se debe tener en cuenta el nivel de ocurrencia. Este nivel ayuda a conocer si el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en nuestra organización bajo la ISO 9001, es eficiente o no (Uribe, 2011).

Afección de la producción: todas las acciones llevadas a cabo sobre errores dependerán de su naturaleza, es decir, si tiene efecto o no a la producción de la organización. Si el defecto se detecta de un modo interno y no se transfiere durante toda la cadena de producción hasta su venta, no deben saltar las alarmas de calidad. Si el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 se encuentra implementado de una forma correcta basta con establecer todas las medidas correctivas pertinentes para eliminar el error y que no se vuelva a producir (Uribe, 2011).

Percepción del cliente: si el cliente se da cuenta de algún error entonces sí se deberán activar todas las alarmas de calidad y ver cómo darle respuesta de una forma clara e inmediata. En este momento tendremos que establecer una trazabilidad, para que los productos que se han visto afectados por el problema se retiren del mercado (Uribe, 2011).

Posibilidad de reprocesamiento: cuando ya hemos podido detectar cual es el defecto, podemos reprocesar para eliminar dicho defecto. Además, así podemos hacer una recopilación de los diferentes productos que tuviéramos hasta el momento, revisarlos y reprocesarlos antes de que estén disponibles para los clientes. Si no pudiéramos reprocesar sería necesario considerar todas las variables de las que disponemos que puedan afectar a los productos y generar una decisión utilizando el sentido común. Antes de realizar ningún reproceso debemos saber si es un error apreciable para el cliente, si es así hay que ser conscientes de lo que hay que hacer para subsanar la gravedad del problema (Uribe, 2011).

Un mejoramiento de la calidad implica aumentar los niveles de productividad y consecuentemente reducir los costos de producción, pero también los costos generales de la empresa, aumentando la competitividad tanto por la mayor calidad, como por los menores costos. La empresa tiene así la posibilidad de ofrecer productos de alto valor (mayor calidad a menores precios) o bien ganar mediante precios “premium” resultantes de un alto nivel de calidad y diseño. Por consiguiente (Lefcovich, 2015) menciona que cuando de calidad se trata ya no sólo es una cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener debidamente en cuenta, como antes se mencionó, la calidad de los procesos, pero sin dejar de lado la calidad de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la calidad del medio ambiente, la seguridad de trabajadores, usuarios y comunidad en su conjunto y menciona los siguientes factores:

- a) **Compromiso de la alta administración.-** La alta administración debe estar totalmente concientizada y consustanciada con la importancia estratégica y operativa de la calidad, para lo cual deberá comprometerse plenamente tanto en los aspectos de liderazgo y planificación, como en los vinculados con la capacitación, mejora continua de los procesos y los sistemas de prevención y evaluación que permitan el mayor nivel de calidad y satisfacción. Ello implica destinar todos los recursos que sean necesarios para hacer factible la calidad, se trate tanto de recursos financieros como de tiempos de dedicación.
- b) **Trabajo en equipo.-** La implementación de los sistemas de trabajo en equipo destinados a la resolución de problemas y generación de soluciones, son una forma de lograr la participación activa y comprometida de las personas que están más cerca de los problemas, con lo cual se hace un uso efectivo de sus conocimientos y experiencias, además de provocar un trabajo en equipo lo cual aparte de generar sinergias, permite una más rápida puesta en práctica de las soluciones. Una empresa de alta competitividad no se concibe sin la existencia de trabajos en equipo y sobre todo sin Círculos de Control de Calidad. Debe siempre tenerse presente que “no hay compromiso sin participación”, y la mejor forma de fomentar la participación es mediante el trabajo en equipo.
- c) **Medición de la calidad.-** El control de calidad debe basarse en hechos y no en simples apreciaciones. Definir las especificaciones a cumplimentar y alcanzar, determinar los puntos de control, los elementos o aspectos a ser medidos,

determinar los medios o sistemas a utilizar para la medición y capacitar a las personas encargadas de la misma, son aspectos cruciales a tener en consideración. El sistema y medios a utilizar deben cumplir con niveles de exactitud y precisión. Una de las herramientas fundamentales para la medición de la calidad radica en el seguimiento y análisis de los costes de calidad.

- d) **Corrección de problemas.-** Implica llegar a las diversas causa raíz de los diversos inconvenientes a los efectos de superarlos, actuando de tal forma sobre las verdaderas causas de los problemas y no sobre sus síntomas o causas más inmediatas o superficiales. Saber preguntar cinco o más veces de manera sucesiva el “¿por qué?” de cada situación o problema existente, permite llegar a la causa raíz y con ello dar solución definitiva a la misma. Grandes maestros de la calidad como Imai, Ohno y Karatsu lo aconsejan y los resultados están claramente a la vista; sólo basta con observar la calidad de los productos japoneses.
- e) **Calidad.-** La cuestión Calidad es lo suficientemente importante, razón por la cual requiere la existencia de un comité especialmente creado a ese sólo efecto, con el fin de monitorear la implantación del sistema de gestión de calidad total, su posterior desarrollo y la mejora continua de los procesos y niveles de calidad y satisfacción alcanzados.
- f) **Capacitación.-** La calidad total comienza y termina con la educación. Cuando se habla de calidad total estamos hablando de calidad en todos los sectores y

actividades o procesos de la empresa, por tal motivo, hacer real dicha calidad implica sí o sí capacitar a todo el personal de la empresa, incluyendo a todos los directivos. No importa cuál sea su nivel jerárquico o sector funcional, todos deben comprender el significado de la calidad, su importancia, y cómo hacerla realidad y mejorarla día a día. La capacitación es una de las bases fundamentales para lograr la calidad total y constituye una de las herramientas y pilares del accionar preventivo. Aumentando los recursos destinados a la prevención disminuyen de manera más que proporcional los costes por fallas internas y externas. Por tal razón la capacitación cobra una importancia fundamental a la hora de gestionar la calidad.

- g) **Objetivos de mejoramiento.-** La planificación para la mejora continua acompañado por la actividad de benchmarking permite establecer nuevos objetivos a alcanzar en materia de calidad, productividad, costes y tiempos de entrega. Mejorar la calidad es disminuir los desperdicios, generar mayores ventas e incrementar la rentabilidad. Por tal razón la utilización del “análisis inverso” permite partiendo de los objetivos en materia de rentabilidad saber que niveles de calidad deben ser alcanzados para hacerlos factible. Luego deberán establecerse los plazos y los recursos necesarios para lograr tales objetivos.

2.2.3. Atención al Cliente

2.2.3.1. Concepto de Atención al Cliente

García (2011) afirma que la atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes, por lo tanto, la atención al cliente puede realizarse a través de diferentes medios: presencial, telefónico, on-line, etc., siempre tratando de adaptarse a las necesidades de los clientes. Al mismo tiempo la atención o servicio al cliente puede entenderse también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, cuando estos necesitan:

- Realizar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido.
- Requerir información adicional.
- Hacer uso del servicio técnico.

La atención al cliente incluye las áreas de recursos humanos que se destinan a ofrecer a los clientes, es decir, quienes ya tienen un vínculo con la empresas, servicios de atención ante reclamos, consultas, dudas, sugerencias, cambios o nuevas adquisiciones que éstos deseen realizar y de esta manera, la atención puede realizarse vía múltiples canales de comunicación, como “cara a cara” en oficinas, mediante teléfono, por correo electrónico e incluso muchas empresas en la actualidad ofrecen la posibilidad de que los clientes interactúen con la organización mediante mensajes privados o publicaciones en redes sociales, generalmente (y de acuerdo a las más usadas): Facebook, Twitter, Google+ (Guardoño, 2011).

Díaz, (2014) las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal de la empresa. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente, por lo tanto, satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

Así mismo la atención al cliente es una de las actividades quizás más importantes en los mercados, dado que es el servicio que prestan algunas empresas de servicios o que distribuyen productos a sus clientes para tener una comunicación más directa con ellos. Con el fin de que los usuarios puedan manifestar algún tipo de reclamo, sugerencias acerca del producto o servicio prestado, de igual forma sirve para pedir información, solicitar servicios técnicos, entre otros.

2.2.3.2.Estrategias de la Atención al Cliente

La mejor estrategia del mundo es definitivamente el servicio. Sin embargo, si hacemos un inventario, nos damos cuenta de que hay muchas maneras en que una empresa, de cualquier tipo, puede fallar en este aspecto. Veamos: en generar empatía (cuidado con los gestos, lenguaje facial-corporal); en dar un “buenos días”, “buenas tardes”, “buenas noches”; en brindar un saludo sincero; en recibir de inmediato al cliente; en tratarlo con respeto; en no tutear, ni vosear; en dar la mano con firmeza, seguridad, pero sobre todo calidez; en conocer la necesidad del cliente desde el principio; en repetir lo que requiere para mostrar interés en lo requerido; desde luego, ni qué decir de la rapidez en la atención, y finalmente, si el cliente debe esperar, en no olvidar entregarle una revista, un catálogo u ofrecerle un café.

Jiménez (2015) afirma que la tecnología avanza rápidamente, y los negocios se ven presionados a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia. Por ello se ven en la necesidad de crear estrategias de servicio al cliente y ofrecer productos y servicios de calidad, de acuerdo a las demandas de sus consumidores. Hoy nuestros clientes son más demandantes, tienen al alcance herramientas como las redes sociales donde pueden hacerse escuchar y compartir buenos o malos comentarios de la última experiencia que tuvo con tu marca y son:

- a) **Aprovecha la tecnología.-** Para ello ¡hay que invertir!, te aseguro que la relación con tus usuarios mejorará. Puedes, por ejemplo, usar ipads para tomar

el pedido en un restaurante, tener un software que te ayude a brindar un servicio al cliente eficaz y oportuno, y que mantenga a tus clientes felices. Mantén en mente que invertir en tecnología no debe de hacer un lado al factor humano. La gente se siente más cómo si existe el respaldo de otra persona, así que equilibra ambas partes (Jiménez, 2015).

b) **Busca siempre crear conexión con el cliente.-** Otra de las estrategias de servicio al cliente es establecer una fuerte conexión personal con tus consumidores. Por esta razón, asegúrate en contratar a gente que genuinamente disfruta interactuar con aquellos que están a su alrededor. Busca a personas que tengan estas tres cualidades: integridad, inteligencia y buena energía y que te facilite la interacción con los clientes. Estudios han demostrado que la honestidad y la falta de pretensión son la forma de llegar al corazón del cliente (Jiménez, 2015).

c) **Reduce tiempos.-** Los clientes siempre se quejan del tiempo, este es un factor que hay que atacar como parte de nuestras estrategias de servicio al cliente. Por ello debes ser eficaz y eficiente con este factor y cubrir las expectativas de tus consumidores. Sabemos que realizar un servicio en un tiempo razonable puede significar una cosa para algunos y otra muy distinta para otros. Con el fin de acortar los periodos de espera, busca procedimientos internos automatizados, y la optimización. Cuando ocurren las demoras, ofrece a tus clientes algún tipo de compensación (Jiménez, 2015).

d) **Haz uso de tus redes sociales.-** Nuestros clientes están haciendo uso constante del Internet, por lo tanto dentro de nuestras estrategias de servicio al cliente debe estar comunicarnos con ellos también a través de esta vía, te aseguro que es un mar de oportunidades a tu alcance. Las redes sociales te ayudarán a tener una mejor comprensión de quiénes son tus clientes, cuáles son sus gustos, necesidades y deseos. No olvides que existen ciertas recomendaciones para hacer una buena gestión de las redes sociales, independientemente del tamaño y alcance de tu compañía. Lo importante es destacar de la competencia (Jiménez, 2015).

e) **Trasciende innovando.-** Como en todas las áreas de negocio, el servicio al cliente sólo evolucionará si las compañías se deciden a innovar, y es que hoy en día este es un factor necesario para sobresalir y alcanzar el éxito. Comienza revisando los objetivos de tu negocio. ¿Dónde puedes mejorar? ¿Qué es lo que necesitas para sobrepasar la curva? Si tienes una buena idea, ¡genial!, sino realiza una investigación de mercados y determina en dónde te encuentras parado en este momento y toma las decisiones correctas. El uso de Big Data también se ha convertido en una clave para la innovación en estos días, ya que implica agregar grandes cantidades de información y ayuda a las compañías a entender mejor a sus clientes a nivel macro (Jiménez, 2015).

f) **Apóyate en tus empleados.-** En su búsqueda por mantener a los clientes felices, los jefes a menudo descuidan las necesidades y las expectativas de sus

propios empleados. No lo olvides: empleados felices = clientes felices. Escucha las sugerencias y recomendaciones de tus empleados, ofréceles incentivos por el trabajo bien hecho. Después de todo, son ellos los que pasarán la mayor parte de su tiempo interactuando directamente con los clientes. Una manera de estar al tanto de las necesidades de tu fuerza de trabajo es aplicando una encuesta de satisfacción laboral (Jiménez, 2015).

Además (Martínez y Gutiérrez, 2012) afirman que conocer las estrategias de servicio al cliente que nos permitan mantener intacta nuestra cartera actual de clientes y, por supuesto, ampliarla no es tan sencillo como parece. Los directivos y CEO que se dedican a liderar empresas de comunicación, publicidad y marketing lo saben muy bien y, así, cada día investigan y mejoran las clásicas estrategias de servicio al cliente para adaptarlas a un entorno social, económico y comunicativo tan globalizado como exigente, los cuales son:

- a) **Cuidar a nuestro valioso equipo humano.**- “El bien más valioso de una empresa es su equipo humano”. Seguro que has leído más de una vez esta frase clásica del liderazgo y la emprendeduría ¿verdad? Rodearnos del mejor personal para cada tarea, cada área y cada proyecto que abordemos como líderes o gerentes es importante, pero esta importancia crece de forma exponencial cuando hablamos del servicio de atención al cliente. Contar con personas que conocen perfectamente las estrategias de servicio al cliente es nuestro primer

consejo y, también, la clave del resto de estrategias de fidelización que pongamos en marcha en el seno de nuestra organización.

b) **Hablar el lenguaje de los clientes.-** Una estrategia básica reinventada que cada día ponen en práctica miles de empresas multinacionales en el mundo es hablar el lenguaje de sus clientes, pero no nos referimos sólo al idioma, sino a adaptar el mensaje a los usos, costumbres, historia y cultura de la comunidad idiomática que conforma el grueso de tus clientes. Así, tu forma de dirigirte a un cliente chino, por ejemplo, será muy diferente de las estrategias de servicio al cliente que pongas en marcha en Francia o en Portugal, países con unas raíces históricas y culturales más parecidas a la nuestra.

c) **Facilitar la comunicación bidireccional.-** ¿Sabes por qué casi el 100% de las empresas invierten presupuesto y talento en mantener perfiles corporativos en las redes sociales? Para facilitar la necesaria comunicación bidireccional que tiene que existir entre una empresa y sus clientes. La gestión de la comunicación a través de cualquier medio de comunicación digital es, así, algo fundamental y debe ser otro de los pilares fuertes en los que se apoyen tus estrategias de servicio al cliente.

d) **Promover y mejorar la comunicación interna.-** Todos somos conscientes de que la comunicación interna fluida es la clave para

mantener unidos y remando en la misma dirección a los profesionales de las distintas áreas de nuestra empresa. Pero no todo el mundo es consciente de que la comunicación interna también forma parte de esas estrategias de servicio al cliente que a todos nos gustaría dominar. ¿Por qué? Muy sencillo: si las demandas de los clientes no se pueden canalizar a los diversos departamentos de la empresa para que sean atendidas debidamente, de poco servirá invertir tiempo, dinero y talento en mejorar la formación de nuestros directivos para que mantengan el mejor servicio de atención al cliente del mundo.

- e) **Aprovechar el Big Data.-** El Big Data o almacenamiento, organización e interpretación de enormes bases de datos sobre las tendencias de consumo se ha integrado de forma natural en las nuevas estrategias de servicio al cliente. El motivo es muy simple: ahora las empresas podemos conocer las demandas, preferencias y deseos de nuestros clientes incluso antes de que surjan de forma consciente. Es decir: gracias al Big Data nuestro departamento de atención al cliente incluso puede prever futuras necesidades de los consumidores, adelantarse a ellas y sorprender y enamorar a ese cliente que es cada día más exigente y menos fiel.

2.2.3.3.Elementos de la Atención al Cliente

Dentro del servicio al cliente y el manejo como tal la expresión que más podemos destacar es: “El cliente siempre tiene la razón”, dentro de lo que se tiene en cuenta las empresas están lejos de satisfacer las necesidades de los clientes; ya que el interés propio radica en los costos y que los productos que se manejen sean de buena calidad. Pero no toman en cuenta que, si ofrece una excelente atención, el valor del producto, servicio o bien en este caso sería lo que menos importa dentro de lo que necesita el cliente, ya que en algún momento hemos sido clientes y dentro de eso lo que más nos interesa es el buen trato (Zapatero, 2013).

Las opiniones negativas sobre una experiencia suelen conocerse de forma más rápida en comparación con aquellas que son positivas. Un sector en donde el tema se hace más notable es en el de los servicios, pues pese a que ocasiones la opinión depende de cada consumidor, existen factores que son básicos. Cuidar la imagen de la marca por medio del servicio que ofrece es posible. Obtener buenas experiencias puede atraer más consumidores, pues vale resaltar que el 33 por ciento de los clientes comparten una experiencia favorable a cinco personas, sin embargo el 54 por ciento de los consumidores lo comparte también a cinco personas, por consiguiente (Zapatero, 2013) menciona que al igual, el servicio al cliente es un claro diferenciador de la marca y un vínculo básico para generar fidelidad con los consumidores, pese a esto no todas las compañías enfocan sus esfuerzos en el tema, lo dejan como un complemento más que una necesidad y los elementos son:

- **Atención:** el 40 por ciento de los entrevistados indica que un factor relevante en cuanto al servicio al cliente, los encargados de ofrecerlo escuchen y traten de entender sus necesidades.

- **Actitud:** la forma en la que se comporte el encargado de servicio al cliente es relevante para el 38 por ciento, pues indican que un representante cortés, paciente o amigable les provee de mayor confianza y apertura.

- **Tono:** el 32 por ciento de los consumidores señala un punto a favor en términos de confianza se da a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno.

- **Expectativas:** el 26 por ciento de los consumidores contemplados en el estudio indica que el servicio debe ir más allá de las expectativas, de forma que el cliente amplíe su panorama en cuanto a servicios ofrecidos por la compañía.

- **Rapidez:** al considerar que el tiempo de espera puede llegar a ser excesivo dentro de las instituciones y servicio telefónico, el 25 por ciento señala que éste debe ser reducido.

Sin embargo, (Tarodo, 2014), afirma que el proveer un mal servicio al cliente no solo impacta en los ingresos del negocio, también lo hace en la percepción y reputación de la marca. Help Scout refiere información que indica que las noticias de una mala experiencia con el servicio a clientes alcanzan al doble de personas que una

buena. Por lo anterior, destaca lo relevante que es en la actualidad el contar con atención a clientes que sea de calidad y es por ello que te compartimos los pilares para gestionarlo mejor, según información de Oracle son:

Inicia desde adentro de la organización: La verdadera atención de calidad para los clientes es producto de la propia cultura de una marca u organización. Si aquellos que se encuentran más arriba en el organigrama no dan prioridad a la experiencia del consumidor, es probable que los que se encuentran en medio y los demás miembros de los distintos equipos se sientan inspirados para hacer lo propio.

Empodera a los empleados: Para los encargados del servicio a clientes no es suficiente con querer ayudar al consumidor, se debe contar con los recursos y poderes necesarios para cumplir esta promesa. Lo anterior implica que es recomendable proveer a los equipos con elementos como la tecnología o herramientas que les permitan desarrollar un mejor trabajo, por ejemplo, alguna plataforma que les proporcione datos para desarrollar esfuerzos más personalizados o incluso proveerles presupuesto que ellos puedan usar a su consideración para ayudar a los consumidores con los que tratan.

Entrena a los equipos para ir más allá: Finalmente, este tercer elemento es el entrenamiento adecuado. Los equipos de atención a clientes deben estar preparados para ayudar en todo lo posible al consumidor y que se vaya sintiendo eso, que se hizo todo para ayudarlos a resolver los problemas o cuestionamientos con los que llegan a

ellos. Recuerda que al final del día, una marca y su reputación también son la suma de las impresiones que generan sus empleados ante los consumidores.

III. HIPOTESIS

La presente investigación por ser de tipo descriptiva no tiene hipótesis según Sampieri (2012). En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga, enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la Investigación

El tipo de investigación fue descriptiva; porque buscó especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En el caso de esta investigación

se busca encontrar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

El nivel de investigación fue cuantitativo porque examinó la naturaleza general de los fenómenos de manera científica. En forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades de la situación problemática de una manera objetiva, así los resultados de las variables en estudio se pueden generalizar y contribuir a identificar los factores importantes que deben ser medidos (Guerrero, 2014).

El diseño fue no experimental, porque es una investigación sistemática y empírica en que las variables independientes no se manipulan por que ya han sucedido y se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural (Baena, 2014). También fue de corte transversal, porque se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (Baena, 2014).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes encuestados.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Atención al Cliente.

4.2. Población y Muestra

Las empresas en investigación están constituidas por los clientes en las MYPE del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

POBLACIÓN:

La población es desconocida en ambas variables, según (Bustamante, 2011) se considera población infinita.

Se desconoce el movimiento (volumen) de personas al día que hacen uso del servicio de las clínicas particulares, por tanto, se considera que el desarrollo de la recolección de información es en relación a aplicación estadística.

LA MUESTRA:

Bustamante, (2011) precisa la tabla de valores estadísticos de confianza, considerando la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dónde:

p = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q= probabilidades de no concurrencia: (0.50)

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

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

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.50 \times 0.50}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

n= 68 personas.

– **Inclusión:**

Para hacer efectivo el cálculo de la muestra se consideraron los siguientes criterios:

- Personas mayores de 18 años
- Personas menores de 17 años acompañado de un adulto

Exclusión:

Para hacer efectivo el cálculo de la muestra se consideraron los siguientes criterios:

- Personas que no hacen uso de las clínicas particulares.
- Menores de edad porque no pueden brindar información acerca del tema.

Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio

Nº	MYPE	DIRRECCIÓN	PROPIETARIO	RUC	TELEFÓNO
1	Clínica Champagnat	Av. Champagnat N° 136 Urb. Santa Rosa – Sullana	Álvarez Barba Patricia del Rocío	10036683851	(073)502490
2	Clínica Neurociencias	Calle Grau N° 999 – Sullana / Calle Bolívar N° 312 – Sullana	Marino Purizaca Amaya	10036961657	(073)504623
3	Clínica Virgen del Pilar	Calle Bolívar N° 285 – Sullana	Enrique Guerrero Flores	10035808154	(073)502278
4	Clínica Inmaculada Concepción	Calle Av. José de Lama 1011 – Sullana	Carmen Julia de Fátima Chávez Mendoza	10218010224	(073) 504898
5	Clínica María Auxiliadora	Calle María Auxiliadora N° 217 – Urb. Santa Rosa – Sullana	Antonio Borrero Vargas	10035711240	(073) 490415
6	Clínica Olguín	Calle Sucre N° 1300 – Sullana	Sergio Augusto Olguín Plasencia	15161396963	(073)502457 / (073)416213
7	Clínica Las Capullanas	Av. Las Palmeras Mz. II Lote. 44 urb. Santa María del Pinar I Sector – Piura / Av. José de Lama N° 615 – Sullana	Juan Carlos Galoza Rivas	10101354399	(073) 491103
8	Clínica Santa Rosa	Av. Panamericana N° 232 – Urb. Santa Rosa – Sullana	Luis Manuel Manrique Nole	15102960138	(073) 505870

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables

Vari able	Definición Conceptual	Dimensio nes	Definición Operacional	Indicad ores	Ítems	Fuen te	Niv el
Gestión de Calidad	La gestión de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad, es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida (Granada, 2013).	Elementos	La dimensión de elementos se medirá con su indicador es: organización, planificación, recursos, proceso, procedimiento. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Organización	¿Considera que si los administradores no aplican una buena gestión de calidad en su empresa, no llevarán una buena organización y control?	CLIENTES	NOMINAL
				Planificación	¿Considera que las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente?		
				Recurso	¿Conoce si en las clínicas particulares en el área de recursos humanos se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento?		
				Proceso	¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?		
				Procedimiento	¿Tiene conocimiento si las clínicas particulares tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad?		
		Factores	La dimensión de factores se medirá con su indicador es: ocurrencia, producción, cliente, calidad, capacitación. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Nivel de ocurrencia	¿Conoce algún caso que ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio?		
				Afección de la producción	¿Existe alguna clínica particular que tenga implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que eliminar errores?		
				Percepción del cliente	¿Tiene conocimiento si las clínicas particulares cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos?		
				Calidad	¿Considera que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad?		
				Capacitación	¿Conoce si las clínicas particulares capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?		

Vari able	Definición Conceptual	Dimensi ones	Definición Operacional	Indicad ores	Ítems	Fue nte	Niv el
Atención al Cliente	La atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes, por lo tanto la atención al cliente puede realizarse a través de diferentes medios: presencial, telefónico, on-line, etc. (García, 2011).	Estrategias	La dimensión de estrategias se medirá con su indicador es: tecnología, crear conexión, tiempo, redes sociales, innovación. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Aprovecha la tecnología	¿Con el avance de la tecnología, considera que las clínicas particulares se ven presionadas a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia?	CLIENTES	NOMINAL
				Busca siempre crear conexión con el cliente	¿La clínica particular donde le brindan sus servicios ha establecido una fuerte conexión con usted con la finalidad de fidelizar como paciente?		
				Reduce tiempos	¿Considera que en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que en los hospitales del estado?		
				Haz uso de tus redes sociales	¿Alguna vez han recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales?		
				Trasciende innovando	¿Conoce si la clínica donde se atiende ha adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada?		
		Elementos	La dimensión de elementos se medirá con su indicador es: atención, actitud, tono, expectativa, rapidez. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Atención	¿Considera que los directivos de las clínicas reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización?		
				Actitud	¿Considera que el personal de la clínica tiene actitud al momento de brindarle servicio?		
				Tono	¿El médico que le atendió en la clínica le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno?		
				Expectativa	¿Considera que la efectividad del servicio brindado en las clínicas particulares hacia los pacientes ha superado sus expectativas?		
				Rapidez	¿Al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada ha sido rápida y personalizada?		

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

La técnica de recolección de información y análisis aplicado en la investigación será encuesta dirigida. Encuesta con la finalidad de recoger información aceptable y veraz de parte de los encuestados y obtener datos confiables, tanto de la variable gestión de calidad y satisfacción al cliente, se aplicó la encuesta dirigida recurriendo a los clientes de las empresas de las clínicas particulares en Sullana; lo cual sirve para su análisis e interpretación a través de cuadros y gráficos estadísticos y a la vez para el procesamiento mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales (Statistical Package for the Social Sciences) SPSS (Meneses, 2017).

Cuestionario, el diseño del cuestionario consiste en la consolidación de preguntas, los cuales corresponden a las variables: Gestión de calidad y satisfacción al cliente. Dado que las variables en su mayoría son cualitativas y politómicas, los ítems fueron categorizados como respuestas de elección múltiple tipo escala de Likert, que va de 1 hasta 3, las cuales forman respuestas cerradas. Dichos ítems fueron adecuados al tipo escala de Likert debido a la amplia posibilidad de respuestas, pues las actitudes de los encuestados, concerniente a la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor se consideran como un continuo que va desde lo importante a menos importante (Meneses, 2017).

4.5. Plan de análisis

Para la presentación investigación, los datos se obtendrán mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como Microsoft Word 2010 y la parte estadística a Microsoft Excel 2010 para el procesamiento de datos de acuerdo al tipo de investigación descriptiva, con un nivel cuantitativo respectivamente, con la presentación en tablas y gráficas, además del análisis estadístico, con el cual se llegarán a realizar la discusión con los diferentes autores en la investigación y así poder llegar a las respectivas conclusiones con el cual se pretende brindar un plan de mejora a las micro y pequeñas empresas rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana (Figueroa, 2016).

4.6. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	VARIABLES	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018?	Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.	a) Describir que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018	Gestión de Calidad	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal
			b) Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018		Unidades Económicas de la investigación: 08 MYPE
			c) Identificar las estrategias de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018	Atención al cliente	POBLACIÓN: Infinita para las dos variables. MUESTRA: 68 Personas
			d) Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018		TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario

4.7. Principios éticos

La presente investigación se realizó respetando: La propiedad intelectual, la beneficencia y no maleficencia, los resultados no se han manipulado ni alteraron para el beneficio del investigador y se ha juzgado con imparcialidad. Además, se respetaron los derechos del autor. Esta investigación se realizó de acuerdo al Código de Ética versión 001, (2016), con el cual se lleva a cabo respetando la normativa legal y los principios éticos y son:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

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

V. RESULTADOS

5.1. Resultado

a) Describir que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 1

¿Considera que, si los administradores no aplican una buena gestión de calidad en su empresa, no llevarán una buena organización y control?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	62	91%
No	5	8%
No Opina	1	1%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

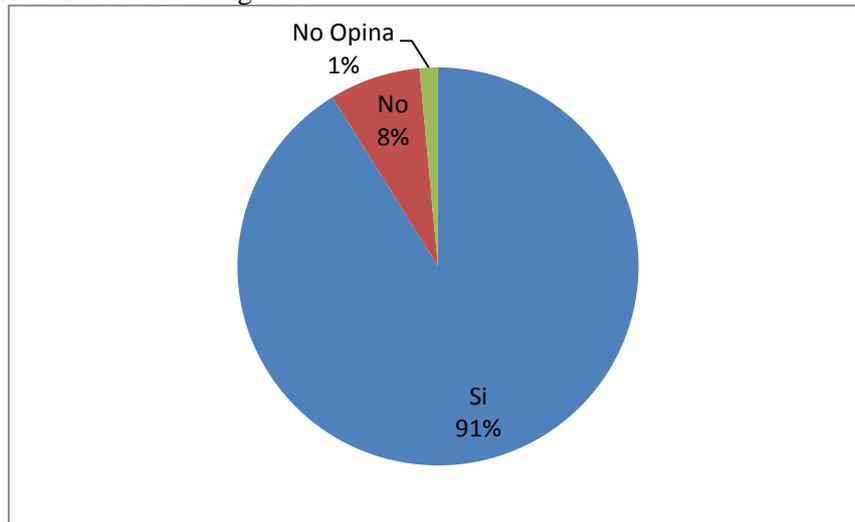


Figura 1: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 1.

Interpretación:

En la Tabla 1, denominada “Buena gestión de calidad” se aprecia que el 91% de clientes manifiesta que los administradores si aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, si llevarán una buena organización y control; el 08% de clientes manifiesta que los administradores no aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, no llevarán una buena organización y control y el 02% no opina.

Tabla 2

¿Considera que las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	48	71%
No	18	26%
No Opina	2	3%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

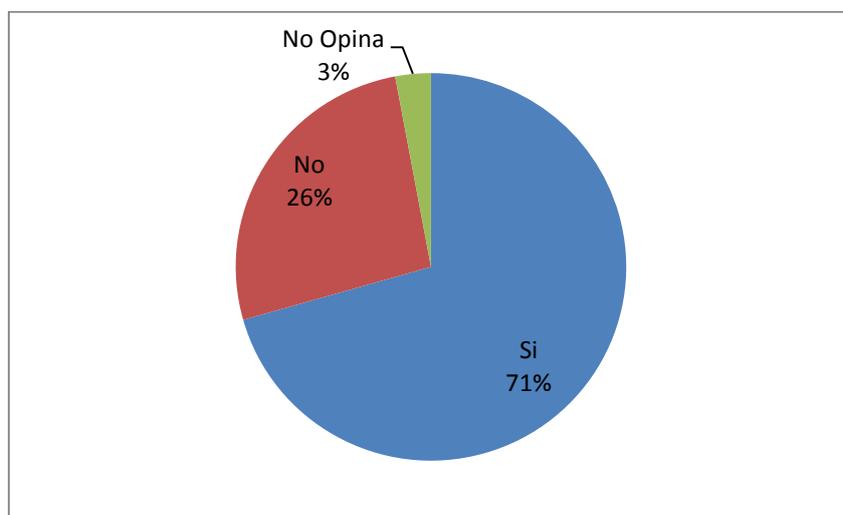


Figura 2: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 2.

Interpretación:

En la Tabla 2, denominada “Área responsable” se aprecia que el 71% de clientes manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente; el 26% de clientes manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican no deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente y el 03% no opina.

Tabla 3
¿Conoce si en las clínicas particulares en el área de recursos humanos se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	25	37%
No	43	63%
No Opina	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

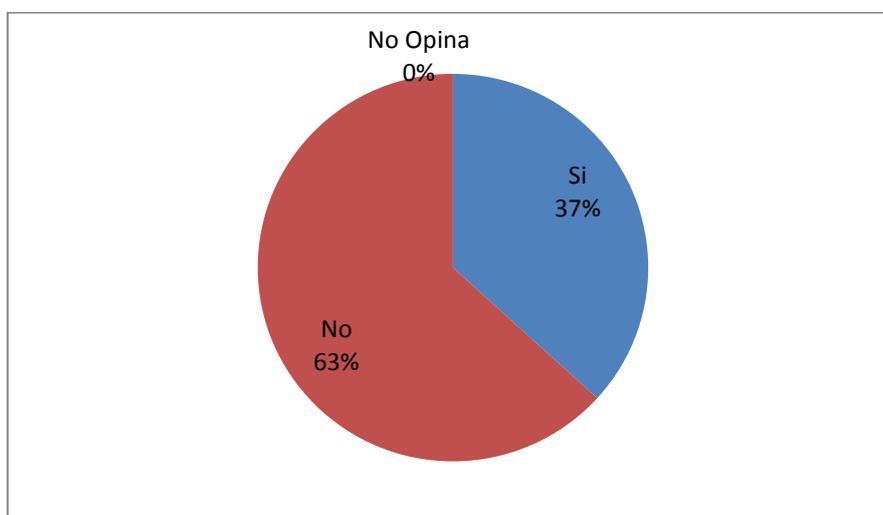


Figura 3: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 3.

Interpretación:

En la Tabla 3, denominada “Área de recursos humanos” se aprecia que el 63% de clientes manifiesta que las clínicas particulares, en el área de recursos humanos, no se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento; el 37% de clientes manifiesta que las clínicas particulares, en el área de recursos humanos, se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento.

Tabla 4

¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	38	56%
No	29	43%
No Opina	1	1%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

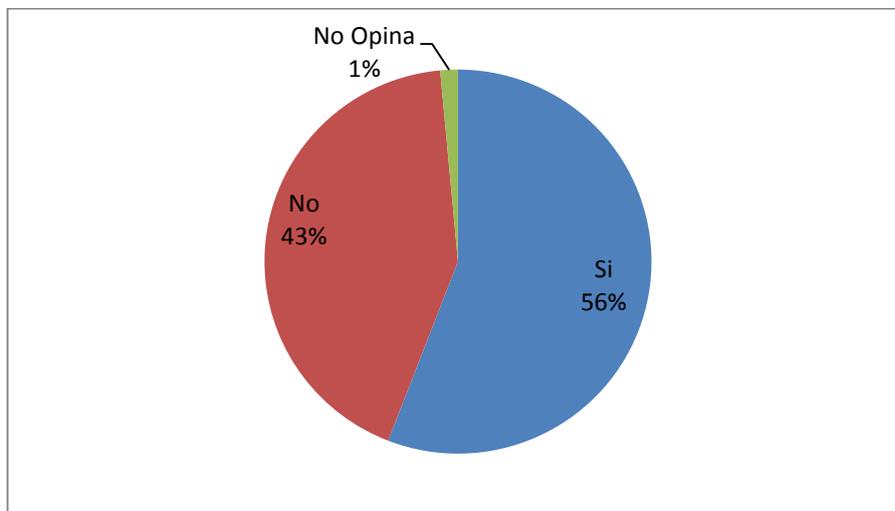


Figura 4: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 4.

Interpretación:

En la Tabla 4, denominada “Evaluación continua” se aprecia que el 56% de clientes manifiesta que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente; el 43% de clientes manifiesta que el sistema de gestión de calidad no requiere de la evaluación continua de todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente y el 01% no opina.

Tabla 5
¿Tiene conocimiento si las clínicas particulares tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	47	69%
No	14	21%
No Opina	7	10%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

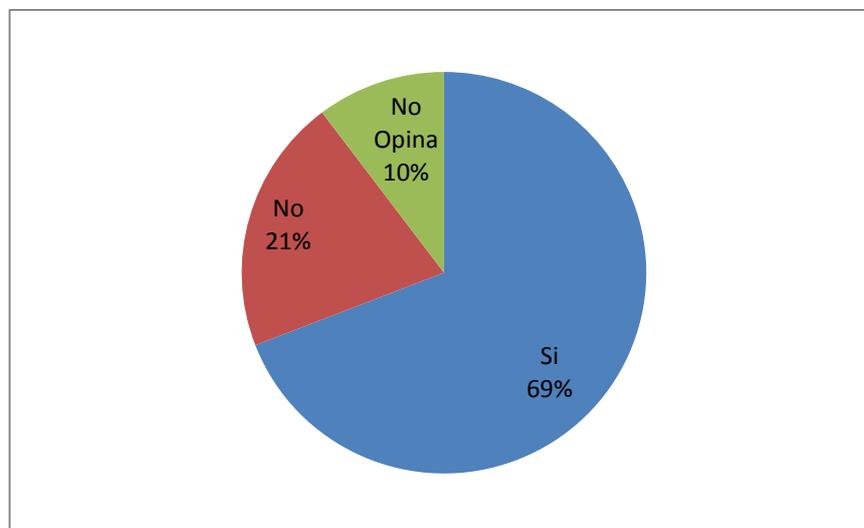


Figura 5: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 5.

Interpretación:

En la Tabla 5, denominada “Tienen documentado los procedimientos” se aprecia que el 69% de clientes manifiesta que las clínicas particulares tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad; el 21% de clientes manifiesta que las clínicas particulares no tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad y el 10% no opina.

b) Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 6

¿Conoce algún caso que ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	20	29%
No	40	59%
No Opina	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

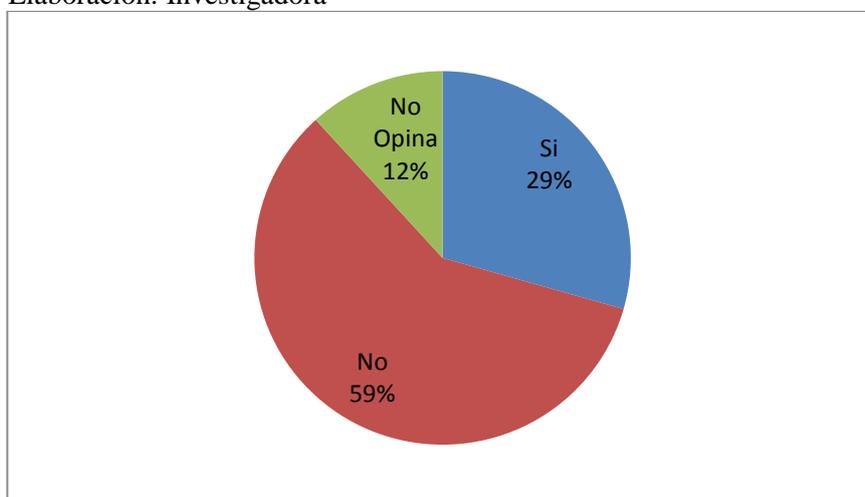


Figura 6: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 6.

Interpretación:

En la Tabla 6, denominada “Errores en caso de calidad de servicio” se aprecia que el 59% de clientes manifiesta que no ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio; el 29% de clientes manifiesta que ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio y el 12% no opina.

Tabla 7

¿Existe alguna clínica particular que tenga implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que elimine errores?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	13	19%
No	55	81%
No Opina	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

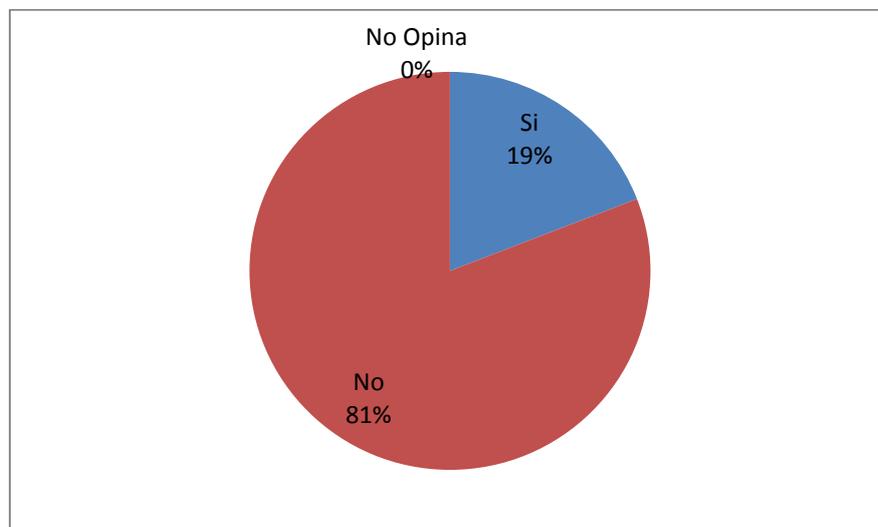


Figura 7: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 7.

Interpretación:

En la Tabla 7, denominada “Implementado un sistema de gestión de calidad” se aprecia que el 81% de clientes manifiesta que las clínicas particulares no tienen implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que elimine errores; el 19% de clientes manifiesta que alguna clínica particular tiene implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que elimine errores.

Tabla 8
¿Tiene conocimiento si las clínicas particulares cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	5	7%
No	61	90%
No Opina	2	3%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

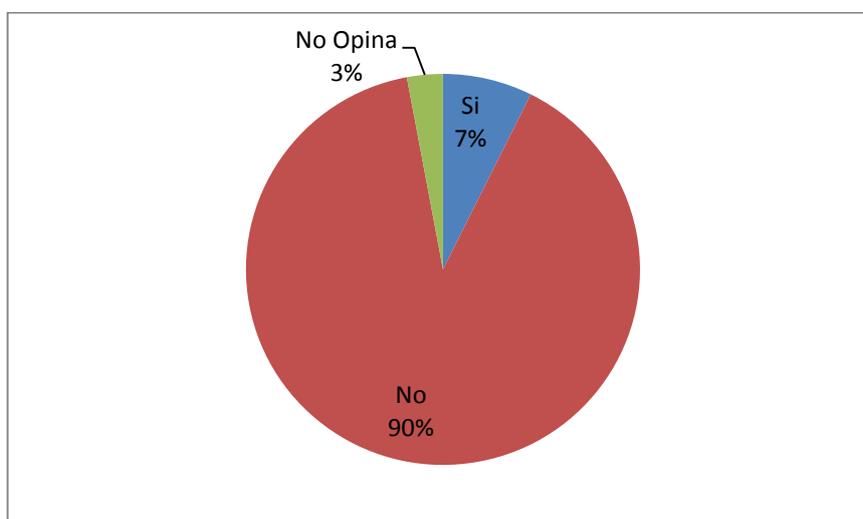


Figura 8: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 8.

Interpretación:

En la Tabla 8, denominada “Plan de mejora continua” se aprecia que el 90% de clientes manifiesta que las clínicas particulares no cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos; el 07% de clientes manifiesta que las clínicas particulares cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos y el 03% no opina.

Tabla 9

¿Considera que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	65	96%
No	3	4%
No Opina	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

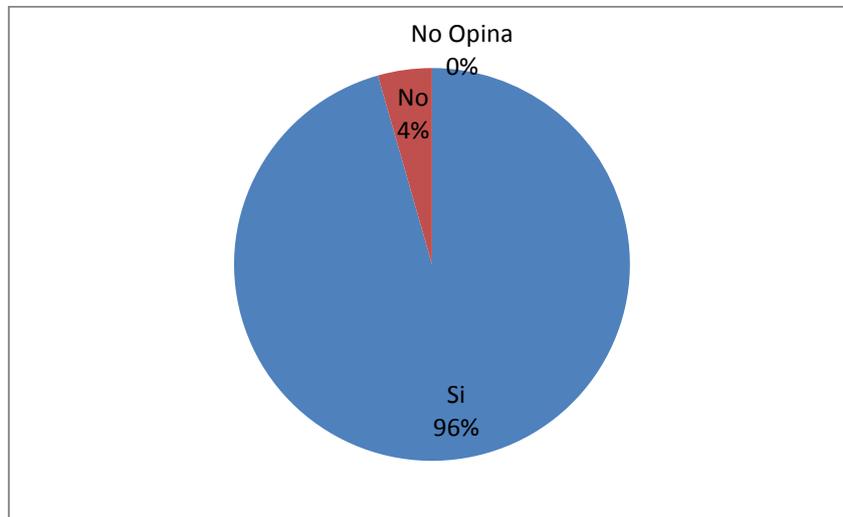


Figura 9: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 9.

Interpretación:

En la Tabla 9, denominada “Servicio de calidad” se aprecia que el 96% de clientes manifiesta que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad; el 04% de clientes manifiesta que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad no deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad.

Tabla 10

¿Conoce si las clínicas particulares capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	2	3%
No	65	96%
No Opina	1	1%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

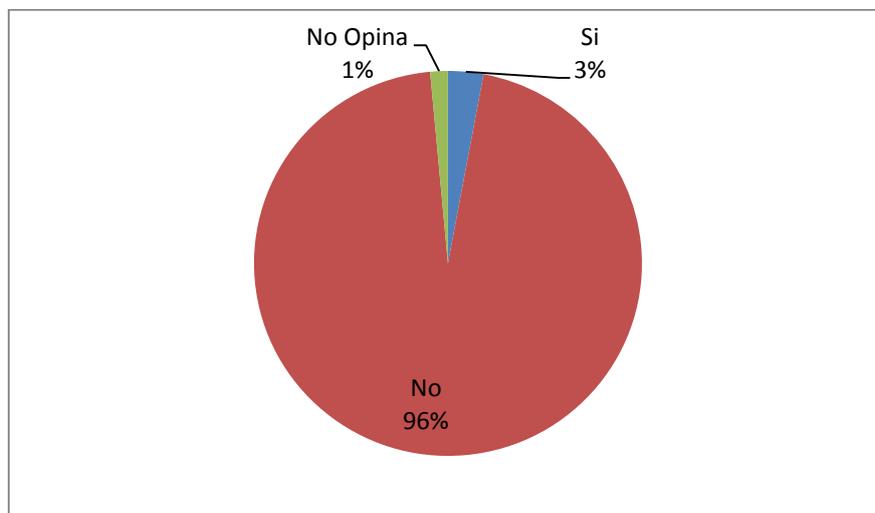


Figura 10: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 10.

Interpretación:

En la Tabla 10, denominada “Capacitan al personal” se aprecia que el 96% de clientes manifiesta que las clínicas particulares no capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; el 03% de clientes manifiestan que las clínicas particulares capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos y el 01% no opina.

c) Identificar las estrategias de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 11

¿Con el avance de la tecnología, considera que las clínicas particulares se ven presionados a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	41	60%
No	22	32%
No Opina	5	8%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

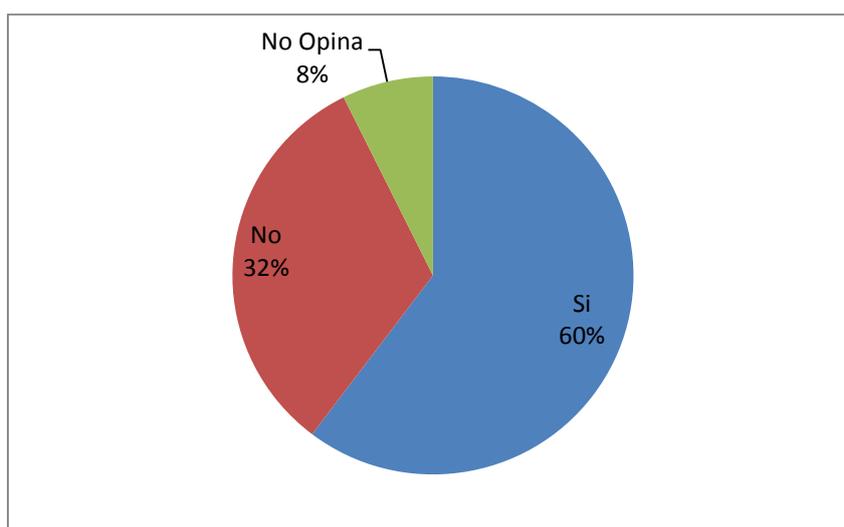


Figura 11: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 11.

Interpretación:

En la Tabla 11, denominada “Avance de la tecnología” se aprecia que el 60% de clientes manifiesta que, con el avance de la tecnología, las clínicas particulares se ven presionados a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia; el 33% de clientes manifiestan que, con el avance de la tecnología, las clínicas particulares no se ven presionados a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia y el 07% no opina.

Tabla 12

¿La clínica particular donde le brindan sus servicios han establecido una fuerte conexión con usted con la finalidad de fidelizar como paciente?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	15	22%
No	49	72%
No Opina	4	6%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

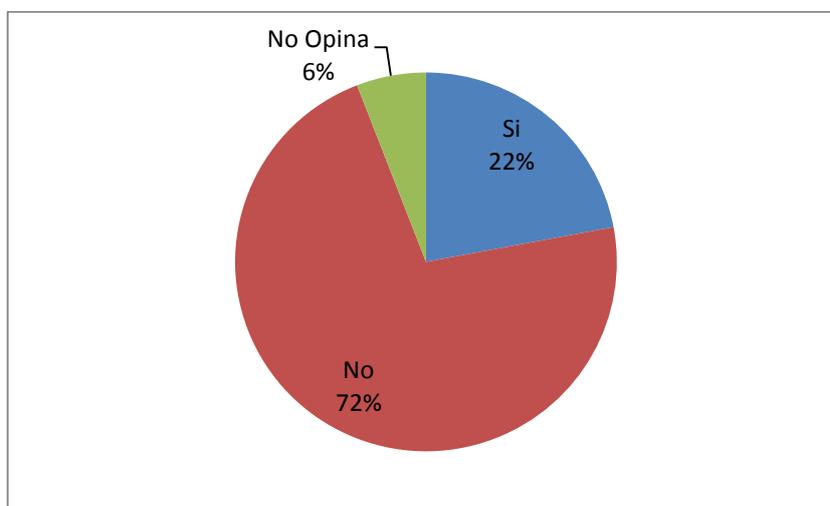


Figura 12: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 12.

Interpretación:

En la Tabla 12, denominada “Han establecido una fuerte conexión” se aprecia que el 72% de clientes manifiesta que la clínica particular donde le brindan sus servicios no han establecido una fuerte conexión con usted con la finalidad de fidelizar como paciente; el 22% de clientes manifiestan que la clínica particular donde le brindan sus servicios han establecido una fuerte conexión con usted con la finalidad de fidelizar como paciente y el 06% no opina.

Tabla 13
¿Considera que en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que en los hospitales del estado?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	65	96%
No	3	4%
No Opina	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

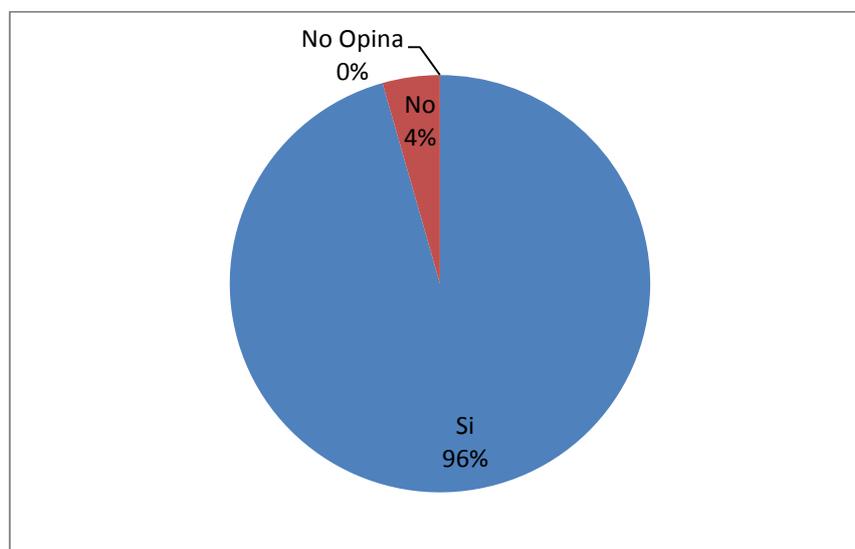


Figura 13: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 13.

Interpretación:

En la Tabla 13, denominada “Tiempo de espera” se aprecia que el 96% de clientes manifiesta que en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que en los hospitales del estado; el 04% de clientes manifiestan que en las clínicas particulares el tiempo de espera no es menor que en los hospitales del estado.

Tabla 14

¿Alguna vez ha recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	15	22%
No	49	72%
No Opina	4	6%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

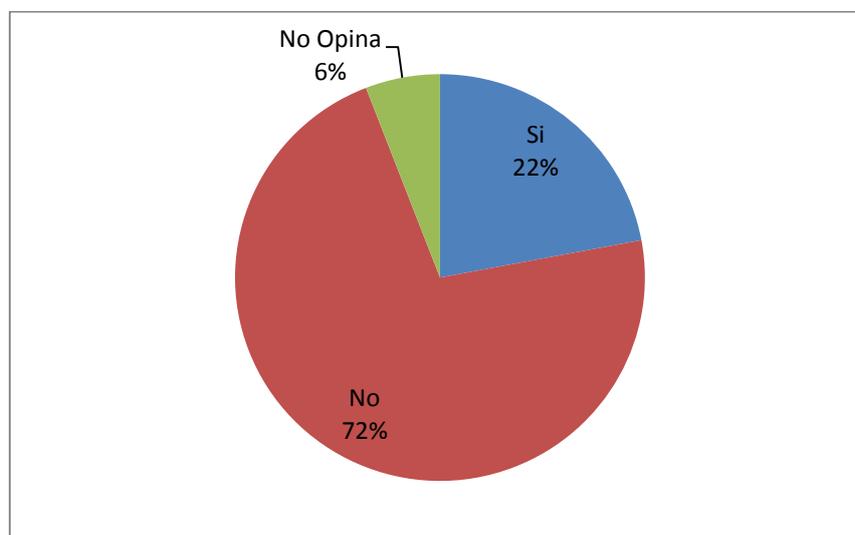


Figura 14: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 14.

Interpretación:

En la Tabla 14, denominada “Promociones de parte las clínicas” se aprecia que el 72% de clientes manifiesta que no ha recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales; el 22% de clientes manifiestan que ha recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales y el 06% no opina.

Tabla 15
¿Conoce si la clínica donde se atiende ha adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	23	34%
No	38	56%
No Opina	7	10%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

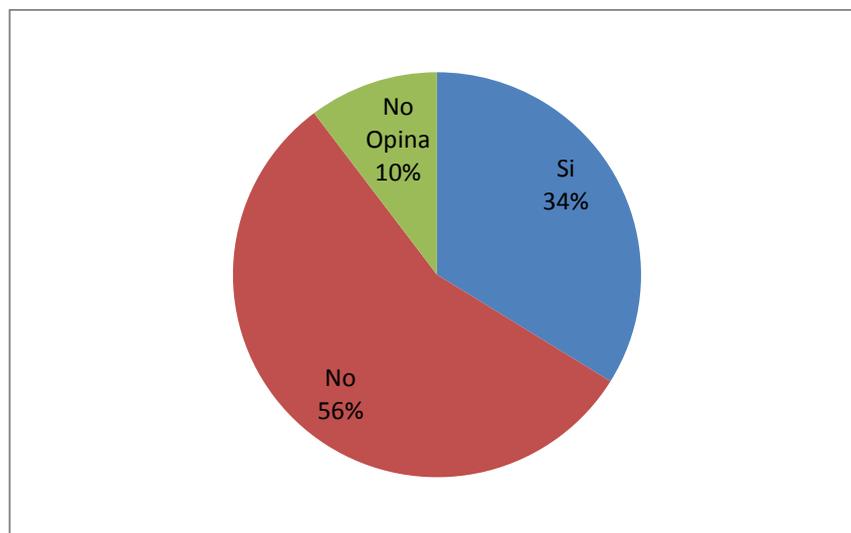


Figura 15: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 15.

Interpretación:

En la Tabla 15, denominada “Ha adquirido equipos de nueva generación” se aprecia que el 56% de clientes manifiesta que la clínica donde se atiende no ha adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada; el 34% de clientes manifiestan que la clínica donde se atiende ha adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada y el 10% no opina.

d) Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 16

¿Considera que los directivos de las clínicas reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	43	62%
No	23	33%
No Opina	3	5%
Total	69	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

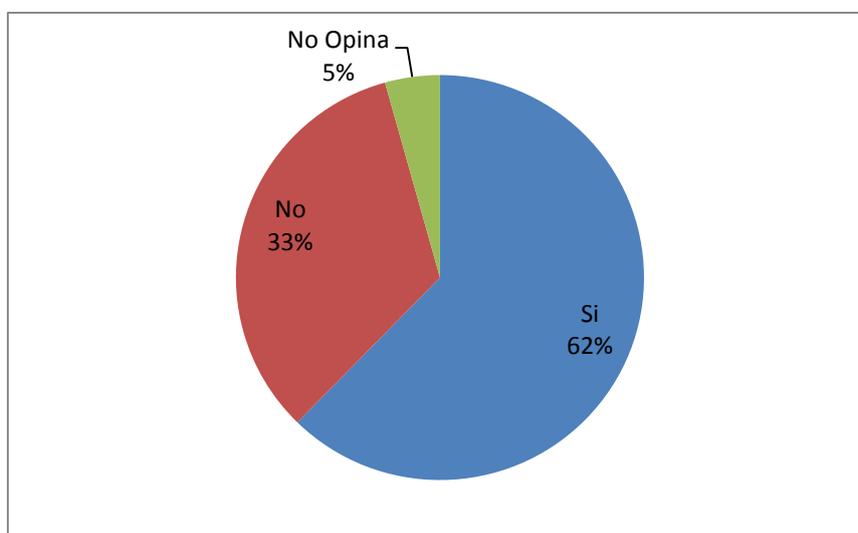


Figura 16: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 16.

Interpretación:

En la Tabla 16, denominada “Las ventajas de una atención de calidad” se aprecia que el 62% de clientes manifiesta que los directivos de las clínicas reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización; el 33% de clientes manifiestan que los directivos de las clínicas no reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización y el 05% no opina.

Tabla 17
¿Considera que el personal de la clínica tiene actitud al momento de brindarle servicio?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	52	76%
No	12	18%
No Opina	4	6%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

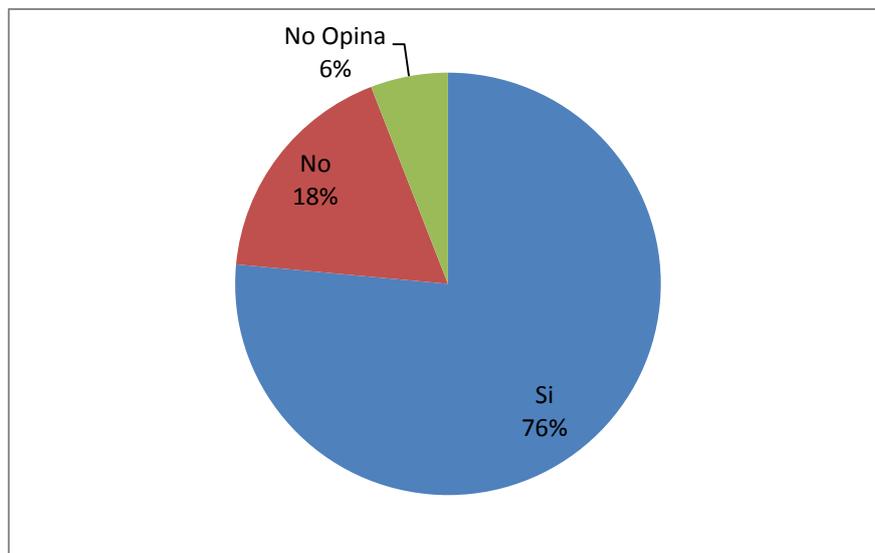


Figura 17: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 17.

Interpretación:

En la Tabla 17, denominada “Tiene actitud al momento de brindarle servicio” se aprecia que el 76% de clientes manifiesta que el personal de la clínica tiene actitud al momento de brindarle servicio; el 18% de clientes manifiestan que el personal de la clínica no tiene actitud al momento de brindarle servicio y el 06% no opina.

Tabla 18

¿El médico que le atendió en la clínica le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	45	66%
No	16	24%
No Opina	7	10%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

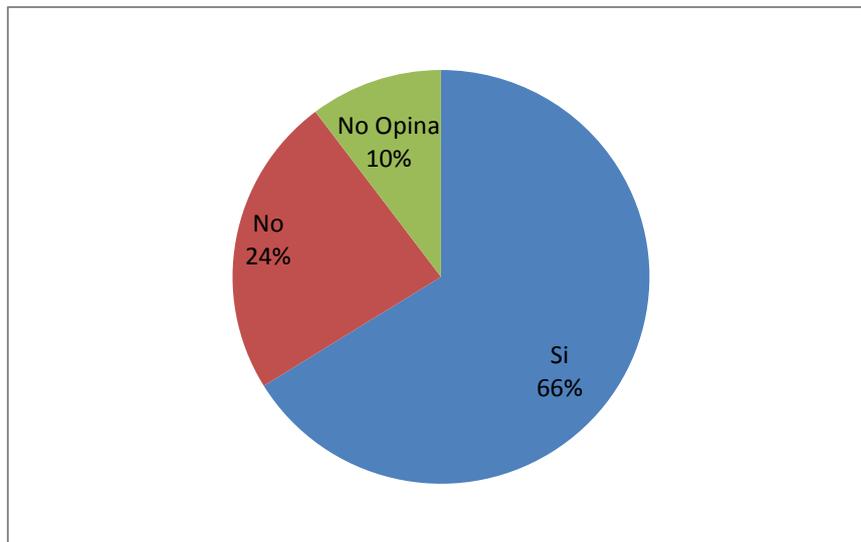


Figura 18: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 18.

Interpretación:

En la Tabla 18, denominada “Inspira confianza” se aprecia que el 66% de clientes manifiesta que el médico que le atendió en la clínica le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno; el 24% de clientes manifiestan que el médico que le atendió en la clínica no le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno y el 10% no opina.

Tabla 19

¿Considera que la efectividad del servicio brindado en las clínicas particulares hacia los pacientes ha superado sus expectativas?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	38	56%
No	21	31%
No Opina	9	13%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

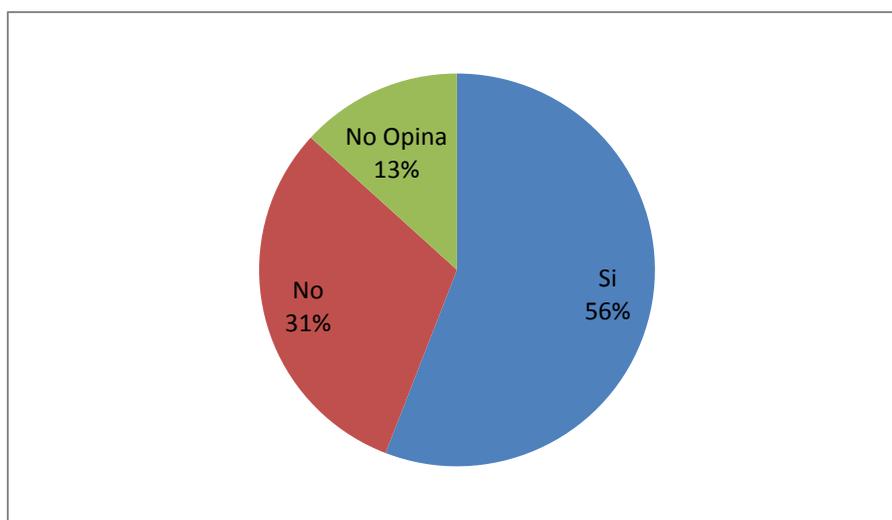


Figura 19: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 19.

Interpretación:

En la Tabla 19, denominada “Efectividad del servicio” se aprecia que el 56% de clientes manifiesta que la efectividad del servicio brindado en las clínicas particulares hacia los pacientes ha superado sus expectativas; el 31% de clientes manifiestan que la efectividad del servicio brindado en las clínicas particulares hacia los pacientes no ha superado sus expectativas y el 13% no opina.

Tabla 20
¿Al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada ha sido rápido y personalizado?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Si	13	19%
No	48	71%
No Opina	7	10%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas particulares en el distrito de Sullana.

Elaboración: Investigadora

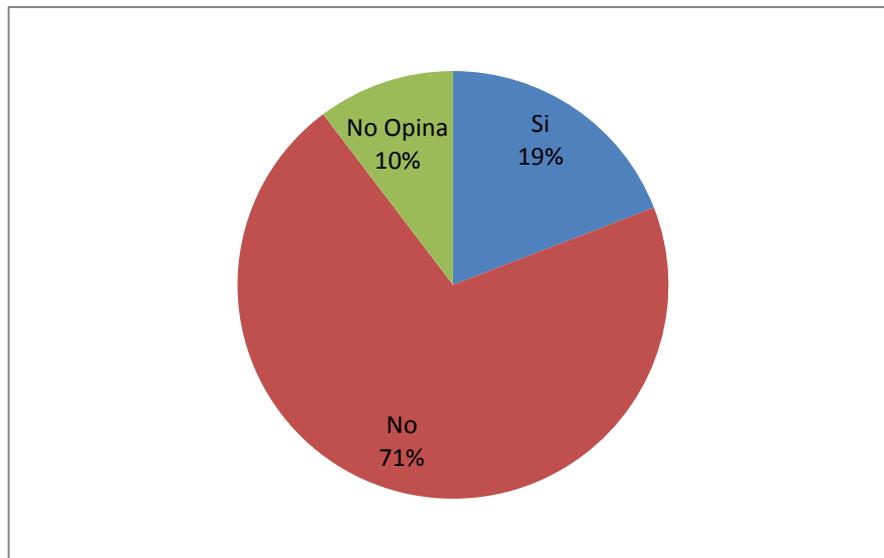


Figura 20: Diagrama Circular que muestra los resultados de la pregunta 20.

Interpretación:

En la Tabla 20, denominada “Cita con su médico” se aprecia que el 71% de clientes manifiesta que al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada no ha sido rápido y personalizado; el 19% de clientes manifiestan que al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada ha sido rápido y personalizado y el 10% no opina.

5.1. Análisis de Resultados

Tabla 1, conocida como “Buena gestión de calidad” se observó al 91% manifiesta los administradores si aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, si llevaran una buena organización y control; el 08% de clientes manifiesta que los administradores no aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, no llevaran una buena organización y control; y el 02% no opina. Los administradores si aplican una buena gestión de calidad en su empresa, por lo tanto, si llevaran una buena organización y control. Datos discrepantes con (Pacheco, 2017) quien dijo, que la desorganización interna del personal conlleva a un cruce de información, sin priorizar los protocolos médicos durante todo el proceso de la consulta. Las inequidades de criterios médicos resultan en dificultades para el acuerdo de diagnósticos médicos, con lo cual provoca un ambiente de tensión en la Clínica. (Fernandez y Huerga, 2014) manifestó sobre la Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 2, denominada “Área responsable” se aprecia que el 71% de clientes manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente; el 26% de clientes

manifiesta que las clínicas particulares cuando planifican no deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente; y el 03% no opina. Las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente. Para (Riofrio, 2017) habló sobre crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención. Sin embargo (Mateo, 2014), aseguró que las actividades y tareas de la empresa le permiten llegar a cumplir sus objetivos y metas trazadas, por tanto, una correcta planificación estará respondiendo las siguientes preguntas: ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Qué vamos a necesitar?, ¿A dónde queremos llegar?, ¿Cómo lo vamos hacer? Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 3, conocida como “Área de recursos humanos” tiene un 63% de clínicas particulares en el área de recursos humanos no se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento; el 37% de clientes manifiesta que las clínicas particulares en el área de recursos humanos se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento. Referente a Recursos Humanos no se manejan un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento. Conclusiones diferentes a (Pérez, 2017) determinó que los aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Seguidamente (Mateo, 2014) precisó lo que necesita una

determinada empresa para llegar a cumplir con los objetivos y metas de la misma las cuales son: Personas, equipos, infraestructura, dinero. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 4, conocida con “Evaluación continua” un 56% dijeron los sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente; el 43% de clientes manifiesta que el sistema de gestión de calidad no requiere de la evaluación continua de todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente; y el 01% no opina. Existiendo coincidencia con (Báez, 2016), aseguro que la norma internacional ISO 9001:2015 para poder diseñar el sistema de gestión de la calidad con alcance a sus procesos de Adquisiciones, Almacén, Ventas e Instalaciones. (Fernández y Huerga, 2014), dijeron de los Procesos, que son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 5, denominada “Tienen documentado los procedimientos” se aprecia que el 69% de clientes manifiesta que las clínicas particulares tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad; el 21% de clientes manifiesta que las clínicas particulares no tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad; y el 10% no opina. Lo que indica que casi el total de clientes manifiesta que las clínicas particulares tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad. (Mateo, 2014) concluyó que, de acuerdo a su complejidad, la empresa decidirá si documentar o no los procedimientos de la misma. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 6, denominada “Errores en caso de calidad de servicio” se aprecia que el 59% de clientes manifiesta que no ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio; el 29% de clientes manifiesta que ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio; y el 12% no opina. Lo que indica que casi el total de clientes manifiesta que no ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio. (Uribe, 2011) se refirió a la continuidad del proceso productivo. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 7, denominada “Implementado un sistema de gestión de calidad” un 81% manifiesta sobre las clínicas particulares presentan resistencia a la presencia de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que eliminar errores; el 19% de clientes manifiesta que alguna clínica particular tiene implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que eliminar errores. Lo que indica que casi el total de clientes manifiesta que las clínicas particulares no tengan implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que eliminar errores. (Lefcovich, 2015) determinó que las normas de control aseguran un sistema procedimental de manejo y seguimiento de los procesos. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 8, denominada “Plan de mejora continua” se aprecia un 90% manifiestan que las clínicas particulares no cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos; el 07% de clientes manifiesta que las clínicas particulares cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos; y el 03% no opina. Lo que indica que casi el total de clientes manifiesta que las clínicas particulares no cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos. Cercanos con (Carreño, 2017) identifico que las unidades económicas no invierten en investigación y desarrollo (Uribe, 2011), precisó que las organizaciones deben implementar las acciones que aseguren los equipos y den mayor rentabilidad. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar

los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 9, “Servicio de calidad” un 96% manifiestan las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad; el 04% de clientes manifiesta que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad no deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad. (Murrieta, 2017) en relación al nivel de gestión de calidad, existe: procesos implícitos en la atención; esfuerzo y desarrollo de las tareas; conformidad con la atención; los trabajadores si suelen tomar decisiones en su trabajo, siguiendo con (Lefcovich, 2015), cuando de calidad se trata ya no sólo es una cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener debidamente en cuenta, como antes se mencionó, la calidad de los procesos, pero sin dejar de lado la calidad de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la calidad del medio ambiente, la seguridad de trabajadores, usuarios y comunidad en su conjunto. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla 10, denominada “Capacitan al personal” se aprecia que el 96% de clientes manifiesta que las clínicas particulares no capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; el 03% de clientes manifiestan que las clínicas particulares capacitan al personal sobre gestión de calidad

para que se sientan comprometidos con los objetivos; y el 01% no opina. Lo que indica que casi el total de clientes manifiesta que las clínicas particulares no capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos. Datos cercanos con (Zumaeta, 2018) toda MYPEs del sector servicios, rubro Centro de Salud Privados, no invirtieron en aplicaciones informáticas para atención al cliente (82,4%), pero si capacitan a su personal periódicamente, se tiene que (Lefcovich, 2015), identifico que toda capacitación es una de las bases fundamentales para lograr la calidad total, y constituye una de las herramientas y pilares del accionar preventivo, por tanto, estas conclusiones coinciden con la investigación. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 11, nominada “Avance de la tecnología” observa al 60% manifiestan con el avance de la tecnología, las clínicas particulares frente a los cambios de la tecnología, se ven presionados por sus competidores el 33% de clientes manifiestan que con el avance de la tecnología, las clínicas particulares no les interesa estar a la vanguardia de la tecnología; y el 07% no opina. Lo que indica que casi la mayoría de clientes manifiesta que, con el avance de la tecnología, las clínicas particulares se ven presionadas a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Jiménez, 2015) donde concluyo que los negocios se ven presionados a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de atención

al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 12, denominada “Han establecido una fuerte conexión” se aprecia que el 72% de clientes manifiesta que la clínica particular donde le brindan sus servicios no han establecido una fuerte conexión con usted con la finalidad de fidelizar como paciente; el 22% de clientes manifiestan que la clínica particular donde le brindan sus servicios han establecido una fuerte conexión con usted con la finalidad de fidelizar como paciente; y el 06% no opina. Dato discrepante con (Martínez y Gutiérrez, 2012) identifico diversidad de técnicas y estrategias que ayudan a incentivar el contacto con los consumidores. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 13, nominada “Tiempo de espera” un 96% de consumidores manifiesta en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que en los hospitales del estado; el 04% de clientes manifiestan que en las clínicas particulares el tiempo de espera no es menor que en los hospitales del estado. Los tiempos de espera son menores que en cualquier centro hospitalario. Datos coincidentes con (Abad, 2015) expreso que para algunos clientes es demasiado tediosos y una pérdida de tiempo acercarse a y al haber salido facturado la cuota más la comisión, deben de acercarse a presentar el reclamo para que se les anule según corresponda y esa ruta de operación es lo que les incomoda a la gran parte de los clientes, con (García, 2011) dijo sobre la atención o servicio al cliente puede entenderse también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las

cosas, que afecta a la totalidad de la organización. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 14, denominada “Promociones de parte las clínicas” se aprecia que el 72% de clientes manifiesta que no ha recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales; el 22% de clientes manifiestan que ha recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales; y el 06% no opina. Encuestados manifiestan no haber recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales. Información discrepante con (Toledo, 2016) donde concluyo que los consultorios médicos de odontología no realizan promociones, su marca es la buena calidad del servicio, tiene a (Jiménez, 2015) determinó que el manejo de las tics a través de la Redes Sociales son herramientas que garantizan el acercamiento con los compradores. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 15, denominada “Ha adquirido equipos de nueva generación” se aprecia que el 56% de clientes manifiesta que la clínica donde se atiende no ha adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada; el 34% de clientes manifiestan que la clínica donde se atiende ha adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada; y el 10% no opina. Información obtenida es discrepante con (Albuquerque, 2015) manifestó que planificar las actividades a realizar como la adquisición de

equipos necesarios para el funcionamiento de la clínica, se debe mencionar (Martínez y Gutiérrez, 2012) en cuya investigación lograron concluir que si la organización no tiene personal calificado y bien formado, no se dará buena atención al cliente, por ello el dicho, empresa con personal calificado es una empresa inteligente capaz de dar el mejor servicio al cliente. Por otra parte emprendedor que no tiene este atributo no dará jamás un buen servicio. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 16, denominada “Las ventajas de una atención de calidad” se aprecia que el 62% de clientes manifiesta que los directivos de las clínicas reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización; el 33% de clientes manifiestan que los directivos de las clínicas no reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización; y el 04% no opina. Los encuestados manifiestan los directivos en las clínicas reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización. Información obtenida coincidente con (Astohuaman, 2017) expreso que sí reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización, seguidamente (Zapatero, 2014) identifico lo relevante en cuanto al servicio al cliente, los encargados de ofrecerlo escuchen y traten de entender sus necesidades. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 17, denominada “Tiene actitud al momento de brindarle servicio” se aprecia que el 76% de clientes manifiesta que el personal de la clínica tiene actitud al momento de brindarle servicio; el 18% de clientes manifiestan que el personal de la clínica no tiene actitud al momento de brindarle servicio; y el 06% no opina. Data obtenida tiene cercanía con (Astohuaman, 2017) identifico a su personal con actitud y servicio, además (Díaz, 2014) identifico que los servicios dependen de las actitudes de todo el personal de la empresa. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla 18, denominada “Inspira confianza” se aprecia que el 66% de clientes manifiesta que el médico que le atendió en la clínica le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno; el 24% de clientes manifiestan que el médico que le atendió en la clínica no le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno; y el 10% no opina. Lo que indica que casi el total de clientes encuestados manifiesta que el médico que le atendió en la clínica le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno. Datos coincidentes a (Zapatero, 2013) quien identifico un punto a favor en términos de confianza se da a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 19, denominada “Efectividad del servicio” se aprecia que el 56% de clientes manifiesta que la efectividad del servicio brindado en las clínicas particulares hacia los pacientes ha superado sus expectativas; el 31% de clientes manifiestan que la efectividad del servicio brindado en las clínicas particulares hacia los pacientes no ha superado sus expectativas; y el 13% no opina. Información obtenida cercana a (Pérez, 2017) dijo con poca aceptación de seguridad, así como comunicación. Se ha podido identificar que la efectividad del servicio a los usuarios/clientes y que expresan confiabilidad, en el sector turismo del servicio hotelero de la ciudad de zorritos son: garantía, receptividad, confianza, compromiso, satisfacción, seguidamente (Zapatero, 2013) preciso que los consumidores contemplados en el estudio indica que el servicio debe ir más allá de las expectativas, de forma que el cliente amplíe su panorama en cuanto a servicios ofrecidos por la compañía. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 20, denominada “Cita con su médico” se aprecia que el 71% de clientes manifiesta que al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada no ha sido rápido y personalizado; el 19% de clientes manifiestan que al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada ha sido rápido y personalizado; y el 10% no opina. Lo que indica que casi el total de clientes encuestados manifiesta que al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada no ha sido rápido y personalizado. Data obtenida es coincidente con (Ramos, 2017) preciso que para que estas características se desarrollen en las MYPE deben brindar un servicio personalizado a sus clientes, brindar un ambiente armónico que permita tener una

agradable experiencia de compra y que la atención sea buena e integral de principio a fin, seguidamente (Zapatero, 2014) precisó considerar que la espera no debe ser excesiva dentro de las instituciones bancarias y servicio telefónico, el 25 por ciento señala que éste debe ser reducido. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

VI. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Respecto a los componentes que emplean los propietarios de las clínicas particulares son: organización porque los administradores aplican una buena gestión de calidad, por lo tanto llevan una buena organización y control, planificación porque crean una área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente; procedimientos porque tienen documentado lo que van a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad; procesos porque el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente.

Los factores de la gestión de calidad que identifican los propietarios de las clínicas particulares es calidad porque brindan un servicio inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad; pero no capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos; menos cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos, además no tienen implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para eliminar errores de gestión.

Las estrategias de atención al cliente que identifican los clientes en las clínicas particulares es reduce tiempo de espera porque es menor que en los hospitales del estado; y aprovecha la tecnología porque se han visto limitados a innovar la empresa; aún no han establecido una fuerte conexión con los pacientes con la finalidad de fidelizar, pero no brindan promociones por medio de publicaciones en redes sociales, y menos han adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada.

Los elementos de la atención al cliente que describen los clientes de las clínicas particulares son actitud porque el personal de la clínica tiene voluntad al momento de brindar el servicio; tono porque el médico que atiende en la clínica inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno; atención porque los directivos reconocen las ventajas de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización; expectativa porque la efectividad del servicio brindado hacia los pacientes ha superado a los mismos.

Aspectos Complementarios

Plan de Mejora

Justificación de plan de mejora:

Finalmente, la investigación se justifica porque brindara un plan de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, con el fin que esta empresa tenga conocimiento, de cómo mejorar y crecer empresarialmente en el ámbito de estándares y buen trato al cliente.

Plan de mejora

OBJETIVO	PROBLEMA ENCONTRADO	ACCIÓN CORRECTIVA	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Determinar que elementos de la gestión de calidad emplean las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018	Falta de un estatus de indicadores	Elaborar un estatus de indicadores	Elaborar un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento en las diferentes áreas de la clínica.	Gerente
Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018	Falta de capacitación	Brindar capacitación a todo el personal	Brindar capacitación al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos y así llegar a cumplir las metas de la empresa, además de brindar un mejor servicio.	Área de Recursos Humanos
Establecer las estrategias de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018	Falta de publicidad	Brindar publicidad en los diferentes medios	Brindar publicidad en los diferentes medios de comunicación como son la radio, la televisión, las redes sociales, correo electrónico, además de dar promociones especiales a los pacientes.	Área de Marketing
Describir los elementos de atención al cliente que utilizan las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018	No tiene personal calificado en recepción	Buscar personal calificado	Buscar personal calificado al momento de reclutar, para el puesto de recepción con la finalidad de brindar un mejor servicio al momento que el paciente solicita una cita con su médico la atención brindada sea rápido y personalizado.	Área de Recursos Humanos

Referencias Bibliográficas

- Alburqueque, G. (2017). *“Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito del Sullana año 2017”*. Tesis para optar el título Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Abad, R. (2015). *“Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA continental Sullana”*. Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias Administración. Universidad de Piura, Piura.
- Andina (2012). *El crecimiento de las MYPES del sector servicios*. Revista PIMEX.
- Aparicio, H. (2014). *COMEXPerú: El 85% de las MYPE en Perú es informal*. Recuperado el 13 de junio de 2017 en: <http://peru21.pe/economia/comex-peru-85-mype-peru-informal-2191998>.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *“Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo.
- Astohuaman, A. (2017). *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES sector servicios, clínicas, distrito de Calleria, año 2017”*. Tesis

para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa.

Ayala, K. (2015). *“Los costos de calidad y su relación con la satisfacción del cliente, en los restaurantes pollerías de Piura cercado 2014”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Piura, Piura.

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*, Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest Ebook Central, docID=3228423.

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

Camacho, E. (2017). *“Caracterización de la atención al cliente bajo el enfoque de la gestión de calidad de la empresa hipermercados Tottus del distrito de Sullana año 2017”*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Candiotti, J. (2014). *A todo pulmón, el crecimiento del sector salud y del aseguramiento privado*. Diario Gestión en línea.

Carreño, W. (2017). *“Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

Céspedes, S. (2017). *Bioseguridad en clínicas*. Diario La República en línea.

ULADECH, (2016) Código de Ética para la Investigación versión 001, Comité Institucional de Ética de Investigación. *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica*, de fecha 25 de enero de 2016. ULADECH.

Cunya, E. (2017). “*Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del distrito de Sullana, año 2017*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Díaz, M. (2014). *Atención básica al cliente (MF1329_1). Certificados de profesionalidad. Actividades auxiliares de comercio (COMT0211)*, Editorial CEP, S.L., 2014.

Fernández, M. y Huerga, M. (2014). *Sistemas de información en la Empresa, Servicio de Publicaciones*. Universidad de Alcalá, 2014. ProQuest Ebook Central,<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3226757>.

Gálvez, V. (2016). *Clínicas privadas facturaron US\$1.200 millones en el 2015*. Diario el Comercio en línea.

Garay, E. (s.f.). *¿Qué significa un excelente servicio a clientes?*. Recuperado el 22 de junio de 2017 en:<http://pyme.lavoztx.com/qu-significa-un-excelente-servicio-clientes-4681.html>.

- García, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor* (UF0036), IC Editorial, 2011.
- Garrido, G. (2013). *Clínicas privadas amplían sedes y aumentan inversión en servicios*. Recuperado el 13 de junio de 2017 en: <http://gestion.pe/empresas/clinicas-privadas-amplian-sedes-y-aumentan-inversion-servicios-2074989>.
- García, S. (2012). *Calidad: auditorías de gestión en las centrales de ciclo combinado*, Ediciones Díaz de Santos, 2012. docID=3202834.
- Granada (2013). *El control de calidad y las siete herramientas básicas*. (ISBN: ISBN: 978-84-937777-6-0).
- Guardaño, M. (2011). *Atención al cliente en el proceso comercial: actividades administrativas en la relación con el cliente*, IC Editorial, 2011. ProQuest Ebook Central.
- Guerra, J. (2015). “*Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la universidad central del Ecuador. período febrero-julio 2015*”. Tesis que para obtener el título de Odontológico. Universidad Central de Ecuador, Ecuador.
- Guerrero, G. (2014). *Metodología de la investigación*, Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest Ebook Central,
- Henríquez, E. & Zepada, M. (2003). *Preparación de un proyecto de investigación*. Cienc. enferm. v.9 n.2 <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200003>

- Hermosa, L. (2015). *“Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Piura, Sullana.
- Huaroto, C. (2010). *Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE en el Perú*. Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).
- Huaruco, L. (2014). *COFIDE: Apenas el 20% de las MYPES peruanas obtienen ganancias de sus negocios*. Gestión. 26 de Junio del 2014 Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/cofide- apenas-20-mypes-peruanas-obtienen-ganancias-sus-negocios-2101349>
- Hurtado, M. (2016). *Importación de mobiliario médico crecerá 7,7% en 2016*. Recuperado el 13 de junio de 2017 en: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/importacion-mobiliario-medico- crecera-7-7-2016-261236>.
- Inga, C. (2015). *El mercado privado de salud moverá US\$1.200 mlls. el 2015*. Diario el Comercio en línea.
- Jiménez, A. (2015). *15 estrategias para mejorar el servicio al cliente*. El Financiero.
- Kennedy, D. (s.f.). *Definición de una clínica médica*. Revisit (in hospital image by Mykola Velychko from Fotolia.com).
- Lama, M. (2014). *Precios y Política de Medicamentos en el Perú*. Revista estudios económicos (Pág. 67).

- Lefcovich, M. (2015, agosto 1). *Los 30 factores claves para lograr la calidad total en la empresa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/los-30-factores-claves-para-lograr-la-calidad-total-en-la-empresa/>
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Editorial FC Editorial.
- Llovera, A. (2012). *Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del hospital universitario del coro Dr. Alfredo Van Grieken*. Tesis para optar el título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud. Universidad Católica Andrés Bello, Argentina.
- Marroquín, M. (2016). *Mira qué clínicas ofrecen certificaciones de calidad*. Diario Gestión en línea.
- Martínez, D., y Gutiérrez, M. (2012). *Cómo construir la perspectiva de clientes*, Ediciones Díaz de Santos, 2012. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=322840>
1.
- Mateo, R. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte I*. Recuperado el 24 de octubre de 2017 en: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>.
- Meneses, M. (2017). *Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración. Ayacucho.

- Méndez, J. (2013, Mayo 9). *Calidad y gestión del servicio al cliente*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-y-gestion-del-servicio-al-cliente/>
- Mitchell, K. (s.f.). *Tipos de clínicas de salud*. Revisit (diagnose image by Andrey Kiselev from Fotolia.com).
- More, E. (2017). “*Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Murrieta, J. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de SISA (el Dorado – San Martín), año 2017*”. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Nan, J. (2002). *Qué es la administración: cómo funciona y por qué es asunto de todos*. Before that she was a partner at Bain & Company, a leading management consulting firm.
- Ochoa, V. (2014). *Pfizer: “Apostamos por la investigación clínica en el Perú”*. Diario Gestión en línea.
- Pantoja, E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de huari, 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.

- Pacheco, G. (2017). “*Propuesta de mejora en la gestión de calidad de los servicios de atención médica de la clínica veterinaria los sauces Quito*”. Tesis para optar el título de Especialista en administración de servicios de Salud. Universidad Industrial de Santander, México.
- Peñaranda, R. (2015). *CCL: PBI peruano crecerá 2.7% el 2015 y 3% el 2016*. Recuperado el 13 de junio de 2017 en: <http://gestion.pe/economia/ccl-pbi-peruano-crecera-27-2015-y-3-2016-2141148>.
- Pérez, M. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y confiabilidad de las MYPES sector turismo rubro hoteles del distrito de Zorritos - Tumbes, año 2017*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Pérez, D. (2017). “*Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.*”. Tesis para optar el título de Maestría en Administración de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Perochena, G. (s.f.). *Primas de seguros representan 1.85% del PBI del Perú*. Especiales de diario Gestión en línea.
- Ramos, M. (2017). “*Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE rubro zapatería del centro de Piura, año 2017*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

Ravelo, C. (2015). *Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE en el Perú*. Revista N° 26 (pág. 45).

REGLAMENTO DE LA LEY (N° 29414), *Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud*. Ministerio de salud.

Riofrío, S. (2017). “*Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE comercializadoras rubro equipos de cómputo del centro de Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

Rivera, M. (2015). *Características de una buena clínica*. Recuperado el 16 de junio de 2017 en: <https://es.slideshare.net/SisInfSocial/caracteristicas-de-una-buena-clinica>

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

Salvatierra, C. (2017). *Clínica Internacional apuesta por teleconsultas*. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/clinica-internacional-apuesta-teleconsultas-405049>

Sampieri, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Educación. 6ta Edición.

- Sánchez, A. (2016). *Inflación en Lima Metropolitana se aceleró 0.36% en agosto*.
Diario Gestión en línea.
- Sánchez, F. (2013). *Solo el 30% de emprendedores accede a Internet*. Diario Perú21
en línea.
- Sánchez, A. (2015). “*Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hidalgo*”. Tesis que para obtener el título de Médico Cirujano. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
- Taboada, A. (2016). *Piura: 32 % laboran en una micro y pequeña empresa*. RPP Noticias en línea.
- Tarodo, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*, RA-MA Editorial, 2014. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3229607>.
- Tinoco, M. (2016). “*Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015*”. Tesis para optar el título Profesional de Médico Cirujano. Universidad de Ricardo Palma. Lima.
- Toledo, Y. (2016). “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016*”.

Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.

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

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

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

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

ANEXOS

1. CUESTIONARIO



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

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta MYPE del sector servicios rubro clínicas particulares. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	NO OPINA
GESTIÓN DE CALIDAD				
1	¿Considera que si los administradores no aplican una buena gestión de calidad en su empresa, no llevarán una buena organización y control?			
2	¿Considera que las clínicas particulares cuando planifican deberían crear un área responsable donde se coordine las actividades dirigidas a la atención al cliente?			
3	¿Conoce si en las clínicas particulares en el área de recursos humanos se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para optimizar el cumplimiento de un procedimiento?			
4	¿Considera que el sistema de gestión de calidad requiere de la evaluación continua de todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos que permitan detectar fallas, corregir y mejorar continuamente?			

5	¿Tiene conocimiento si las clínicas particulares tienen documentado los procedimientos a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad?			
6	¿Conoce algún caso que ha ocurrido en las clínicas particulares sobre los mismos errores en caso de calidad de servicio?			
7	¿Existe alguna clínica particular que tenga implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 para que elimine errores?			
8	¿Tiene conocimiento si las clínicas particulares cuentan con un plan de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a los pacientes internos y externos?			
9	¿Considera que las clínicas particulares para brindar un servicio de calidad deben tener atención inmediata, horarios flexibles, diagnósticos fiables de confianza y seguridad?			
10	¿Conoce si las clínicas particulares capacitan al personal sobre gestión de calidad para que se sientan comprometidos con los objetivos?			
ATENCIÓN AL CLIENTE				
11	¿Con el avance de la tecnología, considera que las clínicas particulares se ven presionadas a mejorar aspectos centrales de su negocio para evolucionar y sobresalir de la competencia?			
12	¿La clínica particular donde le brindan sus servicios han establecido una fuerte conexión con usted con la finalidad de fidelizar como paciente?			
13	¿Considera que en las clínicas particulares el tiempo de espera es menor que en los hospitales del estado?			
14	¿Alguna vez han recibido promociones de parte las clínicas particulares por medio de publicaciones en redes sociales?			
15	¿Conoce si la clínica donde se atiende ha adquirido equipos de nueva generación y con tecnología avanzada?			
16	¿Considera que los directivos de las clínicas reconocen las ventajas de una atención de calidad al cliente y están de acuerdo que genera fidelización?			
17	¿Considera que el personal de la clínica tiene actitud al momento de brindarle servicio?			
18	¿El médico que le atendió en la clínica le inspira confianza a través de la respuesta a las preguntas de un modo sensible y oportuno?			
19	¿Considera que la efectividad del servicio brindado en las clínicas particulares hacia los pacientes ha superado sus expectativas?			
20	¿Al momento de solicitar una cita con su médico la atención brindada ha sido rápido y personalizado?			

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, junio de 2018.

2. LIBRO DE CODIGOS

Cliente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
6	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
7	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
9	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
10	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
13	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
14	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
15	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
16	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
17	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
18	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
19	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
20	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
21	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
22	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
23	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
24	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
25	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
26	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
27	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
28	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
29	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
30	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
31	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
32	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
33	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
34	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
35	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
36	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
37	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
38	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2
39	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
40	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
41	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
42	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
43	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
44	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
45	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
46	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
47	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
48	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
49	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
50	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
51	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
52	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
53	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
54	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
55	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
56	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
57	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
58	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
59	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
60	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
61	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2
62	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2
63	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2
64	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2
65	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2
66	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
67	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2
68	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
Porcentajes	1 = 91% 2 = 7% 3 = 2%	1 = 71% 2 = 26% 3 = 1%	1 = 37% 2 = 63% 3 = 0%	1 = 56% 2 = 43% 3 = 1%	1 = 69% 2 = 21% 3 = 10%	1 = 29% 2 = 59% 3 = 12%	1 = 19% 2 = 81% 3 = 0%	1 = 7% 2 = 90% 3 = 3%	1 = 96% 2 = 4% 3 = 0%	1 = 3% 2 = 96% 3 = 1%

Ciente	AC1	AC2	AC3	AC4	AC5	AC6	AC7	AC8	AC9	AC10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
16	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
17	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
18	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
19	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
20	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
21	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
22	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
23	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
24	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
25	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
26	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
27	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
28	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
29	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
30	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
31	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
32	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
33	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
34	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
35	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
36	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
37	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
38	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
39	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
40	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
41	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
42	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
43	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
44	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
45	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
46	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
47	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
48	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
49	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
50	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
51	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
52	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
53	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
55	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
56	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
57	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
59	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2
61	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2
62	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3
63	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3
64	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3
65	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 60% 2 = 32% 3 = 8%	1 = 22% 2 = 72% 3 = 6%	1 = 96% 2 = 4% 3 = 0%	1 = 22% 2 = 72% 3 = 6%	1 = 34% 2 = 56% 3 = 10%	1 = 62% 2 = 33% 3 = 5%	1 = 76% 2 = 18% 3 = 6%	1 = 66% 2 = 24% 3 = 10%	1 = 56% 2 = 31% 3 = 13%	1 = 19% 2 = 71% 3 = 10%

3. REPORTE TURNITIN

The screenshot shows the Turnitin student interface. At the top, there is a navigation bar with the user's name "Monica Griselda ALAMA GUTIERREZ" and options for "Información del usuario", "Mensajes", "Estudiante", "Español", "Ayuda", and "Cerrar sesión". Below this is the Turnitin logo and a menu with "Portafolio de la clase", "Mis notas", "Discusión", and "Calendario". A message box says: "¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos. Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información." Below the message is a dark bar labeled "Página de Inicio de la clase". A paragraph explains the interface: "Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de 'Entregar' que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá 'Entregar de nuevo' después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón 'Ver'. Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón de 'Ver'." Below this is a table titled "Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Curricular".

Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Curricular			
Información	Fechas		Similitud
1ER AVANCE		Comienzo 26-ene.-2019 9:21AM Fecha de entrega 31-mar.-2019 11:59PM Publicar 31-mar.-2019 11:59PM	4% Entregar de nuevo Ver

VALIDACIONES

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que Determina las características de la gestion de Calidad Bajo el enfoque de atencion al cliente en las MYPES del sector servicios rubro clinicas Particulares, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

ANEXO N° 01
ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO
CLÍNICAS PARTICULARES EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018 .

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	2.60	0.767	0.854
P2	1.23	0.843	0.852
P3	1.70	0.811	0.843
P4	1.20	0.611	0.856
P5	1.37	0.69	0.855
P6	2.07	0.833	0.858
P7	1.63	0.785	0.865
P8	2.13	0.595	0.862
P9	2.90	0.774	0.864
P10	1.93	0.685	0.874
P11	2.33	0.811	0.843
P12	2.03	0.795	0.851
P13	2.90	0.722	0.852
P14	2.10	0.872	0.859
P15	1.93	0.785	0.859
P16	1.43	0.755	0.854
P17	2.70	0.61	0.865
P18	1.33	0.833	0.858
P19	2.63	0.811	0.843
P20	1.83	0.795	0.851

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO CLÍNICAS PARTICULARES EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018 .

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
20	0.855

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 85.5% de confiabilidad con respecto a 20 preguntas del cuestionario.

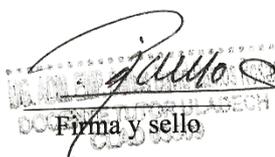

MG. Darwin Maccoff P. Lacsaguache Calle
COESPE N°675

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO : CARLOS DAVID RAMOS ROSAS
PROFESION : LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DNI : 03694324

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo **“Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Atención al Cliente en las MYPES del Sector Servicios rubro Clínicas Particulares en el Distrito de Sullana año 2018”**, presentado por la Estudiante Universitaria Mónica Griselda Alama Gutiérrez, cursante del taller de titulación en Administración.

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son válidos para su aplicación.


Firma y sello