



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,  
RUBRO CLÍNICAS EN EL DISTRITO DE CALLERÍA,  
AÑO 2019**

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

**AUTOR:**

**Bach. LUIS ANTONIO RABANAL REYES**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**



**TÍTULO DE LA TESIS:**

**Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Micro y  
Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Clínicas en el Distrito de  
Callería, año 2019.**

**Hoja de firmas del jurado y asesor**

---

***Mgr. JOSÉ LUIS MEZA SALINAS***  
***Miembro***

---

***Mgr. ROGER LOZANO RUIZ***  
***Secretario***

---

***Dr. GEIDER GRANDES GARCÍA***  
***Presidente***

---

***MBA. CRYSDER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA***  
***Asesor***

## Hoja de agradecimiento

Agradecimiento especial a *Dios Padre Todo Poderoso*, por bendecirme la vida, guiándome, apoyándome y fortaleciéndome espiritualmente en los momentos difíciles y de debilidad.

A mis amados padres: *Carmen Rosa* y *Néstor Alfonso*, por todo lo que me dieron y por alentarme a lograr mis objetivos.

A mis queridos hermanos: *Raúl Reynaldo* y *Héctor Hugo*, por apoyarme incondicionalmente.

A la *Uladech* y sus docentes, por el tiempo de formación.

A mi asesor: el *MBA Crysber Valdiviezo*, por su apoyo constante a la terminación del presente trabajo de investigación.

Al coordinador de la escuela de Administración: el *Mgtr. Sergio Ortiz*, por sus consejos profesionales durante el tiempo de formación y por su amistad.

## Hoja de dedicatoria

Dedicado especialmente a mis amados hijos *Sergio Antonio* y *Mya Milagros*, por ser mi principal motivo e inspiración y para demostrarles que no hay edad para el estudio y para lograr las metas.

Y a mi amada *Isabel María* por tenerme paciencia.

## Resumen

La presente tesis, tuvo por objetivo general establecer los beneficios de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del rubro clínicas en el distrito de Callería en el año 2019. Evidenciándose su rentabilidad en el mercado. La metodología de investigación fue de tipo *cuantitativo*, diseño *no experimental – transversal*, aplicando una encuesta de 29 preguntas, a una muestra de 9 clínicas, exponiendo los resultados:

Del **microempresario**: 66.67% tienen más de 50 años de edad, 100% son masculinos con formación universitaria.

De la **gestión de calidad**: 88.89% llevan más de 7 años en el mercado, 44.44% más de 10 empleados, 88.89% gestionan bajo la filosofía de la mejora continua, administra con herramientas de gestión, aplican análisis FODA y/o PEST y tienen plan de marketing, 77.78% ofertan más de 10 especialidades, 100% tienen laboratorio de análisis clínicos y equipos de diagnóstico por imágenes, 77.78% tienen farmacia, 55.56% ambulancia, 100% mide entre buena y muy buena el grado de satisfacción de los clientes.

De los **procesos administrativos**: 100% definieron su organigrama, misión, visión, valores y objetivos, 77.78% plan estratégico y plan operativo, 100% cumple más del 50% de la planeación, revisando los planes de trabajo mensual y trimestralmente, responsabilidad del administrador y el gerente 33% respectivamente, 100% incremento sus ingresos en los últimos años, 77.78% evalúa indicadores de desempeño y producción, 33.33% usa consultorías externas para la mejora continua, 77.78% se organiza por áreas, 100% tienen manual de funciones, 88.89% asignaron funciones a los empleados, reconociendo su desempeño y motivándolos, 100% capacita al personal mensual y anualmente.

**Palabras claves**: Gestión de calidad y Procesos administrativos.

## **Abstract**

The main objective of this thesis was to establish the benefits of quality management and the efficiency of administrative processes in the mypes of the clinical sector in the district of Callería in 2019. Evidence of its profitability in the market. The research methodology was quantitative, non-experimental - transversal design, applying a survey of 29 questions, to a sample of 9 clinics, exposing the results:

Of the microentrepreneur: 66.67% are over 50 years old, 100% are male with university education.

Of the quality management: 88.89% have been in the market for more than 7 years, 44.44% more than 10 employees, 88.89% manage under the philosophy of continuous improvement, manage with management tools, apply SWOT and / or PEST analysis and have marketing plan, 77.78% offer more than 10 specialties, 100% have a laboratory for clinical analysis and diagnostic imaging equipment, 77.78% have a pharmacy, 55.56% ambulance, 100% have a good or very good degree of customer satisfaction .

Of the administrative processes: 100% defined their organizational chart, mission, vision, values and objectives, 77.78% strategic plan and operational plan, 100% met more than 50% of the planning, reviewing the monthly and quarterly work plans, responsibility of the administrator and the manager 33% respectively, 100% increase their income in recent years, 77.78% evaluate performance and production indicators, 33.33% use external consultancies for continuous improvement, 77.78% are organized by areas, 100% have functions manual, 88.89% assigned functions to the employees, recognizing their performance and motivating them, 100% trains the employees monthly and annually.

**Keywords:** Quality management and administrative processes.



## Contenido

Hoja de firmas del jurado y asesor.....	ii
Hoja de agradecimiento.....	iii
Hoja de dedicatoria .....	iv
Resumen y Abstract .....	v
Índice de tablas, gráficos y cuadros .....	ix
I. Introducción .....	1
1.1. Planteamiento de la investigación.....	2
1.1.1. Planteamiento del problema: .....	2
1.1.2. Caracterización del problema .....	2
1.1.3. Enunciado del problema.....	3
1.2. Objetivos de la investigación .....	3
1.2.1. Objetivo general .....	3
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación de la Investigación .....	4
II. Revisión de la literatura.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	10
2.2.1. Gestión de calidad .....	10
2.2.2. Proceso administrativo .....	20
2.3. Marco conceptual de la investigación .....	22
2.3.1. Mypes.....	22
III. Hipótesis .....	24
IV. Metodología .....	24
4.1. Tipo de investigación.....	24
4.2. Nivel de la investigación de la Tesis .....	24
4.3. Diseño de la investigación .....	24
4.4. Población y muestra.....	24
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
4.7. Plan de análisis de datos .....	27
4.8. Matriz de Consistencia.....	28
4.9. Principios éticos.....	29
V. Resultados.....	30

5.1.	Resultados.....	30
5.2.	Análisis de resultados .....	59
5.3.	Discusión de Resultados .....	66
5.4.	Plan de Mejora Continua .....	69
VI.	Conclusiones .....	70
VII.	Recomendaciones.....	72
	Referencias bibliográficas .....	73
	Anexos .....	77

## Índice de tablas

Tabla 1: Sobre la edad del microempresario	30
Tabla 2: Sobre el género del microempresario	31
Tabla 3: Sobre el grado de instrucción del microempresario	32
Tabla 4: Sobre los años de la empresa en el mercado	33
Tabla 5: Sobre el número de empleados de la empresa	34
Tabla 6: Sobre la gestión bajo la filosofía de la mejora continua	35
Tabla 7: Sobre administrar con herramientas de gestión administrativa	36
Tabla 8: Sobre si han aplicado un análisis FODA y/o PEST en la microempresa	37
Tabla 9: Sobre el plan de marketing de la microempresa	38
Tabla 10: Sobre el número de especialidades ofertados	39
Tabla 11: Sobre si tienen Laboratorio de análisis clínicos	40
Tabla 12: Sobre si tienen Farmacia	41
Tabla 13: Sobre si tienen equipos de Diagnóstico por Imágenes	42
Tabla 14: Sobre si tienen Ambulancia para la atención de pacientes	43
Tabla 15: Sobre el grado de satisfacción de los clientes	44
Tabla 16: Sobre el Organigrama de la empresa	45
Tabla 17: Sobre la misión, visión, valores y objetivos de la empresa	46
Tabla 18: Sobre el Plan Estratégico y Plan Operativo de la empresa	47
Tabla 19: Sobre el Manual de Funciones de la empresa	48
Tabla 20: Sobre la asignación de funciones a los empleados de la empresa	49
Tabla 21: Sobre la organización del personal en la empresa	50
Tabla 22: Sobre el desempeño del personal de la empresa y su motivación	51
Tabla 23: Sobre la capacitación del personal de la empresa	52
Tabla 24: Sobre el porcentaje de cumplimiento de la planeación de la empresa	53
Tabla 25: Sobre el periodo en que se revisan y evalúan los planes de trabajo de la empresa	54
Tabla 26: Sobre el responsable de revisar los planes de trabajo de la empresa	55
Tabla 27: Sobre el crecimiento de la empresa	56
Tabla 28: Sobre la evaluación de indicadores en la empresa	57
Tabla 29: Sobre el uso de consultorías externas para la mejora continua de la empresa	58

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Sobre la edad del microempresario	30
Gráfico 2: Sobre el género del microempresario	31
Gráfico 3: Sobre el grado de instrucción del microempresario	32
Gráfico 4: Sobre los años de la empresa en el mercado	33
Gráfico 5: Sobre el número de empleados de la empresa	34
Gráfico 6: Sobre la gestión bajo la filosofía de la mejora continua	35
Gráfico 7: Sobre administrar con herramientas de gestión administrativa	36
Gráfico 8: Sobre si han aplicado un análisis FODA y/o PEST en la microempresa	37
Gráfico 9: Sobre el plan de marketing de la microempresa	38
Gráfico 10: Sobre el número de especialidades ofertados	39
Gráfico 11: Sobre si tienen Laboratorio de análisis clínicos	40
Gráfico 12: Sobre si tienen Farmacia	41
Gráfico 13: Sobre si tienen equipos de Diagnóstico por Imágenes	42
Gráfico 14: Sobre si tienen Ambulancia para la atención de pacientes	43
Gráfico 15: Sobre el grado de satisfacción de los clientes	44
Gráfico 16: Sobre el Organigrama de la empresa	45
Gráfico 17: Sobre la misión, visión, valores y objetivos de la empresa	46
Gráfico 18: Sobre el Plan Estratégico y Plan Operativo de la empresa	47
Gráfico 19: Sobre el Manual de Funciones de la empresa	48
Gráfico 20: Sobre la asignación de funciones a los empleados de la empresa	49
Gráfico 21: Sobre la organización del personal en la empresa	50
Gráfico 22: Sobre el desempeño del personal de la empresa y su motivación	51
Gráfico 23: Sobre la capacitación del personal de la empresa	52
Gráfico 24: Sobre el porcentaje de cumplimiento de la planeación de la empresa	53
Gráfico 25: Sobre el periodo en que se revisan y evalúan los planes de trabajo de la empresa	54
Gráfico 26: Sobre el responsable de revisar los planes de trabajo de la empresa	55
Gráfico 27: Sobre el crecimiento de la empresa	56
Gráfico 28: Sobre la evaluación de indicadores en la empresa	57
Gráfico 29: Sobre el uso de consultorías externas para la mejora continua de la empresa	58

## Índice de cuadros

Cuadro 1: Ley N° 28015 y Ley N° 30056 y sus modificaciones

23

## **I. Introducción**

La gestión de calidad y los procesos administrativos son temas de gran importancia para las mypes del sector servicio, rubro clínicas; lo que les ha permitido lograr sus objetivos con la satisfacción de sus clientes, considerándolos en sus estrategias para posicionarse en el mercado para incrementar sus ingresos y ser rentables.

En el presente trabajo de investigación se presenta información recabada y procesada, que ayuda a entender lo que se afirma en el párrafo anterior:

En el *Capítulo I*, se caracteriza el problema, sus objetivos y su justificación.

En el *Capítulo II*, se hace la revisión de la literatura, presentando antecedentes nacionales e internacionales que serán confrontados en la discusión, con los resultados de la aplicación del instrumento, las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación.

En el *Capítulo III*, se presenta la hipótesis de la investigación.

En el *Capítulo IV*, se describe la metodología de la investigación, su diseño, la población y la muestra, la operacionalización de variables, la técnica de recolección de datos, la matriz de consistencia y el principio ético.

En el *Capítulo V*, se muestran los resultados y el análisis de la aplicación del instrumento, lo que se aprecia en el resumen y abstract, así mismo la discusión de resultados y un plan de mejora continua.

En el *Capítulo VI y VII*, se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

Por último, las referencias bibliográficas y los anexos.

## **1.1. Planteamiento de la investigación**

### **1.1.1. Planteamiento del problema:**

Hoy en día, la población requiere mejores servicios de atención en salud, contando con clínicas de diversos tipos: salud ocupacional o integrales en servicios de salud, odontológicas, maternos y otras especialidades. En esta oportunidad solo trataremos el primer tipo, los que han adquirido gran demanda en el mercado nacional, siendo la 3ra. opción para tratar sus males, como lo demuestra el INEI en su Informe Técnico N°2 *Condiciones de Vida en el Perú* (1er. Trimestre 2018). Lo que resulta de la iniciativa de emprendedores que optaron por este rubro, logrado sus objetivos como empresarios.

### **1.1.2. Caracterización del problema**

El crecimiento acelerado de la región Ucayali desde su fundación como departamento en el año 1980, en especial del distrito de Callería y la ciudad de Pucallpa, ha aumentado la demanda por los servicios de atención en salud, sobrepasando en algunas temporadas la capacidad resolutive de los principales establecimientos de salud como son el Hospital Regional de Pucallpa y el Hospital Amazónico de Yarinacocha. Es así que la necesidad de tener mejor atención, variada cartera de servicios (especialidades) y exámenes médicos modernos para el diagnóstico de los pacientes, ha sido oportunidad para la apertura de micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas, que aplicando estrategias con un eficaz proceso administrativo ofrecen servicios personalizados con mejor equipamiento y el

uso de tecnologías para garantizar la calidad de sus servicios y la preferencia de sus clientes bajo la supervisión de SUSALUD.

### **1.1.3. Enunciado del problema**

¿Permitirá la aplicación de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019; una efectiva gestión de calidad?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Establecer los beneficios de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar, si la aplicación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019, garantizará la calidad de los servicios ofertados de las empresas.
- Determinar, si los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019, garantizará el éxito sostenido de las empresas.



### **1.3. Justificación de la Investigación**

La justificación del proyecto de investigación está relacionada a los criterios que toman en cuenta las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019; para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios o clientes, teniendo como origen la aplicación efectiva de los procesos administrativos, involucrando a toda la organización a fin de cumplir con la misión y acercarse a la visión de la institución, aprovechando las necesidades que el mercado demande.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

Haciendo uso de fuentes de investigación a través del internet se encontraron y consultaron diversos trabajos de investigación, análogos o similares al tema del proyecto de investigación, los que se mencionan a continuación:

#### **2.1.1. Internacional**

**De La Rosa, S., Arregoces, A. (2015).** *Diseño de un Plan de Mejoramiento Administrativo para los departamentos de Compra, Logística y Recursos Humanos, de la Empresa BUZCA S.A.* Tesis presentada para obtener el Título de Administradores de Empresa, en la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Administración de Empresas, Cartagena - Colombia. Su objetivo general busca evaluar los procesos de los departamentos en mención, proponiendo una cultura organizacional dirigida al mejoramiento continuo y al uso eficiente de los recursos. La investigación fue de tipo descriptiva, el instrumento para la recolección de información fue una encuesta elaborada por las fases que comprenden el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), a una muestra de 15 empleados que laboran en estos departamentos, llegando a varias conclusiones como la creación de un departamento de planificación para el diseño de planes efectivos, actualizar los manuales de funciones y procedimientos, definir medidas de control interno, medir el rendimiento individual del empleado a través de estándares de desempeño así como el reconocimiento a su esfuerzo mediante incentivos.

**Toledo, T. M., Mite, V. J. (2015).** *Evaluación de la Gestión Administrativa y Diseño de un Modelo de Mejoramiento de la Calidad en la Administración del Hospital Mariana de Jesús.* Proyecto de Tesis que se presenta como requisito para optar por el Título de Ingeniería Comercial, en la Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Ingeniería Comercial, Guayaquil - Ecuador. Tuvo como objetivo general diagnosticar y determinar las deficiencias de la gestión administrativa y diseñar un modelo de gestión, planificación, mejora y control de los recursos del Hospital Mariana de Jesús que permita brindar un servicio integral y de calidad a sus usuarios. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando una encuesta dirigida a 57 trabajadores administrativos del hospital. Obteniendo las siguientes conclusiones: la gratuidad de los servicios incremento los usuarios del hospital, el personal desconoce las políticas institucionales, la falta de incentivos y reconocimiento desmotiva al personal, los procesos administrativos se aplican sin un plan estratégico que permita aumentar su eficiencia y eficacia en la administración de los recursos. Recomendando elaborar, evaluar y hacer seguimiento del plan estratégico, involucrando al personal para lograr los objetivos y programando presupuesto para cada área según sus necesidades, medir la gestión en función a indicadores y un sistema de auditoria como parte del plan estratégico, debe implementar un plan de capacitación reconociendo el talento humano, señalar el hospital y crear la página web.

**Piedrasanta, M. L. (2014).** *Servicio al cliente en Clínicas Médicas Odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango.* Tesis previa a conferirle en el grado académico de Licenciada, el título de Administradora de Empresas, en la Universidad

Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango – Guatemala. Teniendo como objetivo general: analizar como es el servicio al cliente en las clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación fue de tipo descriptivo, teniendo en cuenta las 65 clínicas odontológicas de la ciudad, aplicando una entrevista individual dirigida a 60 médicos odontólogos, y la aplicación de un cuestionario a 59 colaboradores y 196 usuarios o pacientes. Llegando a las siguientes conclusiones: del servicio al cliente 37% considera que es excelente en función a la calidad del servicio, la puntualidad y organización de las clínicas, como también por los equipos que cuenta y los materiales. Otros porcentajes están distribuidos entre muy bueno, bueno y regular, al no tener en cuenta la opinión del cliente, larga espera y equipos antiguos, sin embargo, la mayoría observa buen trabajo en equipo. Recomendando trabajar la mejora continua, mejorar la comunicación con los clientes, diseñar estrategias para lograr la satisfacción de los clientes, establecer métodos para evaluar la calidad del servicio, reunirse frecuentemente con el personal para conocer sus opiniones y capacitarlos, resolver con prontitud las quejas o reclamos de los clientes.

### **2.1.2. Nacional**

**Araujo, E. J. (2017).** *Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Lima, 2017.* Tesis para optar el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú - 2017. El objetivo principal fue determinar el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. La investigación fue del tipo descriptivo, haciendo uso de una encuesta como instrumento de recolección de

información, dirigida a una muestra de 110 personas conformada por trabajadores del INEN, llegando a las siguientes conclusiones: el nivel del proceso administrativo es insuficiente al evaluarse las opiniones de los encuestados por cada elemento que lo conforma. Recomendando elaborar con anticipación los documentos normativos referidos a la planificación involucrando a todas las unidades orgánicas y sus integrantes, recomiendan estandarizar las modalidades de contratos del personal, suprimiendo los servicios de terceros y garantizando su continuidad y capacitaciones, sugiere actualizar e implementar un sistema de control interno.

**Ocampos, L. E., Valencia, S. T. (2017).** *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016.* Tesis de Pregrado para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, Tumbes – Perú, 2017. El objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, en el año 2016. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, aplicando una encuesta a una muestra de 39 trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, llegando a la siguiente conclusión: que existe relación directa moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde el punto de vista de los trabajadores administrativos luego del análisis de los procesos administrativos, recomendando a los responsables de las unidades administrativas capacitar al personal, difundir el manual de organización y funciones, mejorar los sistemas informáticos de gestión hospitalaria, administrativo y logístico

para reducir la demora en el procesamiento de la información y supervisar los servicios médicos así como los servicios terciarizados, para mejorar la calidad de los servicios.

**Meca, Z. M. (2016).** *Caracterización del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú. Caso: Clínica Internacional SA. Piura, 2015.* Tesis para optar el Título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Piura - Perú. El objetivo general fue describir las principales características del control interno administrativo de las clínicas privadas del Perú y de la clínica Internacional S.A. Piura, 2015. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, donde se aplicó la encuesta-entrevista como instrumento de recolección de información, realizado al gerente y/o representante legal. Teniendo como conclusión que la clínica Internacional cuenta con manual de organización y funciones y donde cada personal conoce sus actividades, la gerencia constantemente evalúa el cumplimiento de las políticas de trabajo para el cumplimiento de los objetivos, se realizan inventarios físicos de los suministros médicos y del kardex valorizado, el área de caja realiza arqueos diarios de caja chica a diferentes áreas, cada área debe proyectar sus gastos operativos anuales. Recomendando la capacitación constante del personal.

**Arrascue, J. E., Segura, E. B. (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 Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias

Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, Pimentel - 2016.

El objetivo principal fue determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y del tipo descriptivo, aplicando una encuesta de 26 preguntas, dirigida a dos muestras conformadas por 9 trabajadores y 32 clientes, teniendo como resultado: 89% de promedio en la *calidad de servicio*, lo que está relacionado al equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos confiables y seguros, contar con personal uniformados e identificados, atención inmediata y el horario flexible. 97% es el *nivel de satisfacción del cliente*, lo que está relacionado a la utilidad del servicio, a las expectativas y satisfacción del cliente, a los precios y la atención personalizada. Concluyendo como estrategia: realizar el mantenimiento de infraestructura, establecer protocolos de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria, todo con el objetivo de mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción.

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

### **2.2.1. Gestión de calidad**

De acuerdo al portal web [iso9001calidad.com](http://iso9001calidad.com), la *gestión de calidad* es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza de que un producto o servicio va satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

- El libro electrónico (e-book) ISO 9001:2015 *El Futuro de la Calidad*, editado por el portal ISOTools Excellence / ISOTools Perú, del autor Víctor Noguez, Director QB Consulting, Consultor de Modelos de Negocios, Rediseño de Procesos, Transformación de Negocios e Implementación de Sistemas de Gestión desde 1995, presenta la nueva versión de la ISO 9001, como Norma Internacional ISO 9001:2015, detallando y analizando 7 principios:

1) *El principio del enfoque al cliente*

La gestión de calidad busca el éxito sostenido, *satisfaciendo las necesidades actuales y futuras del cliente*, intentando sobrepasar sus expectativas, creando más valor con cada interacción con el cliente.

2) *El principio de liderazgo*

El logro de los objetivos en toda organización se da cuando existe unidad de propósito y dirección, y esto solo lo establecen *los líderes*, alineando las actividades de la empresa con sus estrategias, políticas, procesos y recursos.

3) *El principio de la participación del personal*

Una organización gestionada de manera eficaz y eficiente está relacionada a la importancia de contar con *personas competentes* que estén facultadas y comprometidas con lograr los objetivos de la empresa, reconociendo, empoderando y aumentando sus habilidades.

4) *El principio del enfoque basado en procesos*

La gestión de calidad se compone de *procesos interrelacionados* que permiten optimizar el desempeño de las actividades de la empresa,



obteniendo resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

5) *El principio de la mejora*

Toda organización para lograr el éxito está expuesta a cambios constantes, internos y externos, debiendo mantener y poner énfasis en los *niveles de desempeño*.

6) *El principio de la toma de decisiones basada en la evidencia*

Es un proceso complejo con cierto grado de incertidumbre, por el cual se analiza, evalúa e interpreta datos e información obtenidas de diferentes tipos de fuentes de entrada, El análisis objetivo e imparcial de la evidencia, los hechos y los datos, conduce a una mayor confianza en la toma de decisiones. Confiando en *obtener el resultado deseado* y esperado, sabiendo la relación causa y efecto por la decisión tomada.

7) *El principio de la gestión de las relaciones*

Se refiere al trato existente entre/con las partes interesadas que van a permitir alcanzar el *éxito sostenido* de la organización, como por ejemplo con los: proveedores, clientes, socios, entidades y otros.

Así mismo, algunos de los principales gurús o exponentes de la calidad hicieron aportes referentes a la gestión de la calidad:

- **William Edwards Deming**, (Físico-Estadístico), nacido en EE.UU. el 14 de octubre de 1900, su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón

después de la Segunda Guerra Mundial. Sus principales aportes a la gestión de la calidad son:

➤ Los *14 Puntos de Deming*, plasmado en el libro *Out of the Crisis* (Salir de la crisis), significó la base para la industria americana, representando un norte para los negocios, protegiendo a los inversores y los trabajadores, los que se detallan a continuación:

- 1) *Constante*, busca mejorar el producto o servicio, para ser competitivos en el rubro y generar puestos de trabajo.
- 2) *Adoptar la nueva filosofía*, la nueva era económica exige a los directivos hacerse cargo del liderazgo y tomar “conciencia de la calidad”.
- 3) *Desistir*, busca incluir calidad en los procesos de producción y no seguir dependiendo de la inspección en masa para lograr la calidad.
- 4) *Terminar con la rutina*, dirigido a proyectar compras a largo plazo al menor costo posible, en vez de comprar en función al precio, orientando a mantener una relación de lealtad y confianza de un proveedor por ítem.
- 5) *Renovar continuamente*, los sistemas de producción, servicio y planificación, para lograr reducir los costos frecuentemente.
- 6) *Disponer de capacitaciones*, habituales en el trabajo.
- 7) *Fomentar el liderazgo*, en el personal que reúna las condiciones por sus habilidades, capacidades, aspiraciones y uso adecuado de su criterio, para apoyar en la supervisión y asistencia al personal.

- 8) *Desechar el miedo y añadir confianza*, buscando mejorar el desempeño eficiente de los trabajadores.
  - 9) *Deshacer todos los obstáculos interdepartamentales*, buscando la articulación de actividades entre ellas para lograr los objetivos de la organización.
  - 10) *Eliminar las consignas de cero defectos*, por ser el motivo de la baja calidad y de la producción.
  - 11) *Descartar las cuotas numéricas*, fomentando el liderazgo.
  - 12) *Borrar los prejuicios*, que impiden ver el desempeño del trabajador, eliminando las evaluaciones continuas o las competencias interpersonales que crean conflictos.
  - 13) *Instaurar un plan consistente*, de educación y auto – mejora, para aumentar la autoestima del trabajador.
  - 14) *Involucrar a todo el personal*, en el proceso de transformación.
- Las *7 Enfermedades mortales de la gerencia*, Deming considera que al aplicar o implementar los *14 Puntos* también aparecen las *7 Enfermedades* que representan los obstáculos al lado opuesto del cambio, los que se detallan a continuación:
- 1) *Poco empeño en los propósitos*, se refiere a las empresas que ponen énfasis por las utilidades que a la mejora continua de los procesos, productos y servicios.

- 2) *Mayor importancia a las ganancias cortoplacista*, lo que pone en tendencia al fracaso a la organización, evitando su crecimiento a largo plazo.
- 3) *Evaluar por rendimiento o comportamiento*, centrados en el producto final, solo aumenta la rivalidad y destruye el trabajo en equipo.
- 4) *Movilidad de los ejecutivos*, rotándolos a otras direcciones no los compromete con la calidad y la productividad, creando una mala supervisión y gestión.
- 5) *Enfocarse únicamente de cifras numéricas*, dejando de lado aspectos importantes del proceso de producción.
- 6) *Costos médicos exagerados*, que se incrementaran ante situaciones de riesgo y enfermedad de los integrantes de la organización.
- 7) *Costos exagerados de garantías*, de la producción, mucha de ellos agrandados por los mismos abogados.

- **Joseph Moses Juran**, (Ingeniero Eléctrico-Consultor), nacido en Rumania el 24 de diciembre de 1904, contribuyó al desarrollo y crecimiento de Japón. Su principal aporte a la gestión de la calidad es:

➤ La *Trilogía de Juran*, se basa en tres procesos sobre la gestión de la calidad:

- 1) *Planificación de calidad*
- 2) *Control de la calidad*
- 3) *Mejora de la Calidad*, proponiendo 10 medidas:

- Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejorar.
  - Establezca metas para la mejora.
  - Crear planes para alcanzar los objetivos.
  - Proporcionar capacitación.
  - Llevar a cabo proyectos para resolver problemas.
  - Informe sobre el progreso.
  - Dar un reconocimiento para el éxito.
  - Comunicar los resultados.
  - Llevar la cuenta.
  - Mantener el impulso de mejora.
  
- **Kaoru Ishikawa**, (Químico-Empresario), nacido en Japón el 13 de julio de 1915, su nombre también está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón, implemento Sistemas de Calidad: *Gerencial* y *Evolutivo*, los que están adecuados al valor de procesos empresariales. Sus principales aportes a la gestión de la calidad son:
  - Las *7 Herramientas básicas para la administración de la calidad*, es un proceso representado por un diagrama, identificados de manera simplificada, haciendo uso de varios códigos para su entendimiento.
    - 1) Hojas de control (implican la frecuencia utilizada en el proceso, así como las variables y los defectos que atribuyen).
    - 2) Histogramas (visión gráfica de las variables).

- 3) Análisis Pareto (clasificación de problemas, identificación y resolución).
  - 4) Análisis de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa (busca el factor principal de los problemas a analizar).
  - 5) Diagramas de dispersión (definición de relaciones).
  - 6) Gráficas de control (medición y control de la variación).
  - 7) Análisis de Estratificación.
- Los *Principios de la Calidad de Ishikawa*, está en función a su filosofía y los resume de la siguiente manera:
- 1) La calidad empieza y termina con la educación.
  - 2) El primer paso en la calidad es conocer lo que el cliente requiere.
  - 3) El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
  - 4) Eliminar la causa de raíz y no los síntomas.
  - 5) El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.
  - 6) No confundir los medios con los objetivos.
  - 7) Poner la calidad en primer término y poner las ganancias a largo plazo.
  - 8) El comercio es la entrada y salida de la calidad.
  - 9) La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos.
  - 10) 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas.

*II)* Aquellos datos que no tengan información dispersa (es decir, variabilidad) son falsos acontecimientos.

- **Philip Bayard “Phil” Crosby**, (Economista-Consultar), nacido en EE.UU. el 18 de junio de 1926, contribuyo a la teoría Gerencial y a las prácticas de la Gestión de la Calidad, a través de su compañía de Consultoría, desarrollo cursos a nivel local e internacional. En 1979 publica su primer libro “*Quality is Free*” (Calidad es gratis), ayudando a superar las crisis de la calidad por la que pasaba América del Norte, con su frase “*Doing it right the first time*” (Hacerlo correctamente la primera vez), exponiendo 3 principios básicos que se interpretan de la siguiente manera:

- 1) Según las necesidades será la definición de la calidad.
- 2) Alcanzar cero defectos o cero errores es el resultado de un manejo estándar.
- 3) El desacuerdo o discrepancia afecta la calidad.

A su vez, se desprenden 14 principios más:

- 1) La Dirección asume el compromiso de definir políticas de mejora de la calidad.
- 2) Cada departamento o área participa dentro del equipo de mejora de la calidad.
- 3) Analizar los problemas de la organización reuniendo datos y estadísticas es necesario para medir la calidad.

- 4) El costo de la calidad está relacionado a hacer bien las cosas desde la primera vez.
- 5) Asumir una conciencia de la calidad en la organización en la búsqueda de la perfección, reconociendo los efectos de la no calidad para de esta manera evitarlo.
- 6) Se emprenderán acciones correctivas ante posibles desviaciones.
- 7) Prevenir errores implica programar un plan de cero defectos.
- 8) La mejora de la calidad implica un sistema de capacitación y entrenamiento hacia todos los niveles de la organización en especial a los supervisores con el objetivo de evitar los errores.
- 9) Se debe programar una fecha “día de cero defectos”, que represente el cambio de la organización.
- 10) Fijar metas y objetivos para reducir errores.
- 11) El programa cero defectos no debe tener barreras que impidan su propósito - eliminar las causas de error.
- 12) El logro de las metas debe ser reconocido y las recompensas para los que ayuden a su cumplimiento.
- 13) Consejos de calidad, es la retroalimentación a través de la réplica de aquellos que recibieron la capacitación hacia los demás trabajadores.
- 14) Repetir los procesos, representa la madures en los procesos de mejora de la calidad, es el ciclo de cambio continuo y de empezar de nuevo, inclusive de transferir responsabilidades.



### 2.2.2. Proceso administrativo

De acuerdo al portal web emprendepyme.net, cita a Fayol quien define el *proceso administrativo*, como el proceso ordenado que se repite en toda organización que busque un fin común:

- **William Edwards Deming**, en los años 1950 expuso en Japón el ciclo PDCA *plan-do-check-act / planear-hacer-verificar-actuar*, metodología empleada como espiral de mejora continua y que se aplica a todo tipo de situaciones. Aunque el mismo Deming señaló que el creador de este concepto fue Walter Andrew Shewhart, quien lo hizo público en 1939, por lo que también se le denomina “Ciclo de Shewhart” o “Ciclo de Deming” indistintamente.
  
- La 4ta. Edición del libro *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*, de Enrique Louffat Doctor en Administración, editado por Cengage Learning, auspiciada por la Universidad ESAN, año 2015, describe cada uno de los elementos que lo conforman:
  - *La Planeación*, es el primer paso dentro del proceso administrativo, donde se establecen las bases de la administración en una organización, orientando sus actividades a fin de alcanzar los objetivos de manera sostenible y rentable en el tiempo, analizando su presente y su futuro. En ella se definen y elaboran los principales instrumentos que garanticen una administración ordenada, los que se mencionan a continuación:

- La misión.
- La visión.
- Los objetivos.
- Las estrategias.
- Las políticas.
- El cronograma.
- El presupuesto.

➤ *La Organización*, representa el segundo paso del proceso administrativo, en el cual se reglamenta todo lo planificado en la primera parte, definiendo cada área con sus actividades, jerarquías y funciones, a través del diseñando de los siguientes aspectos para lograr los objetivos:

- El modelo organizacional.
- El organigrama.
- Los manuales.
- Condicionantes organizacionales.
- Componentes organizacionales.

➤ *La Dirección*, dentro del proceso administrativo es el tercer paso, en el cual se toma las decisiones principales, ejecutando las acciones planeadas y reglamentadas en los primeros pasos, considerando las jerarquías y responsabilidades, la asignación de funciones, la personalidad, el aprendizaje y la capacidad de trabajar en equipo, teniendo en cuenta:

- El liderazgo.

- La motivación.
  - La comunicación.
- *El Control*, es el último paso del proceso administrativo, donde se evaluarán todas las actividades o acciones tomadas en la cadena de producción, teniendo en cuenta el uso eficiente y eficaz de los recursos para el logro de metas, considerando:
- Los indicadores de gestión.

## **2.3. Marco conceptual de la investigación**

### **2.3.1. Mypes**

De acuerdo con el módulo de orientación del portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, define a las Mypes como:

*“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.*

Desde la aprobación de la Ley N° 28015 “Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa” en el año 2003, hasta la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y

el crecimiento empresarial” en el año 2013, la normatividad de las Mypes ha estado sujeta a varias modificaciones:

**Cuadro 1: Ley N° 28015 y Ley N° 30056 y sus modificaciones**

Fecha de Publicación	Base Legal Normativa	Título de la Norma
03-07-2003	Ley N°28105	Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
09-09-2003	D.S. N°009-2003-TR	Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
27-06-2006	Ley N°28851	Modificación de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
28-06-2008	D.L. N°1086	Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente
30-09-2008	D.S. N°007-2008-TR	T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Ley Mype
30-09-2008	D.S. N°008-2008-TR	Reglamento del T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Reglamento de la Ley Mype
10-07-2009	D.S. N°024-2009- Produce	Modificación del Reglamento del T.U.O. de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Reglamento de la Ley Mype
02-07-2013	Ley N°30056	T.U.O. de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento

**Diseño:** Elaboración Propia

### **III. Hipótesis**

Por la naturaleza del presente informe final de investigación, no se va a formular ninguna hipótesis.

### **IV. Metodología**

#### **4.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación elegido fue *cuantitativo*, porque se utilizaron técnicas de conteo y medición para la obtención de los resultados.

#### **4.2. Nivel de la investigación de la Tesis**

El nivel de la investigación fue *descriptivo*, porque explicará y detallará los resultados encontrados durante el proceso de la investigación.

#### **4.3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es: *no experimental – transversal*.

- *No experimental*, porque observamos los fenómenos de las variables sin manipularlas intencionalmente.
- *Transversal*, porque se recolectarán datos en un tiempo único, midiendo la incidencia en cada variable.

#### **4.4. Población y muestra**

La *Población*, está constituida por todas las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería.

La *Muestra*, se determinó aplicando la siguiente formula estadística:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Total de población.

Z valor constante	P % de error o desviación estándar		q nivel de confianza o seguridad		d precisión muestral o limite aceptable
	%	expresión decimal	%	(1-p)	
2.58	1%	0.01	99%	0.99	entre 1% (0.01) y 9% (0.09)
1.96	5%	0.05	95%	0.95	
1.645	10%	0.10	90%	0.90	

Calculando la Muestra de la presente investigación:

n =?.

N = 10 (clínicas del distrito de Callería / fuente: Cámara de Comercio).

Z = 1,96 (para un nivel de confianza de 95%).

p = 0,05 (% de error de 5%).

q = 0.95 (Nivel de confianza de 95%).

d = 0.05 (precisión muestral).

Reemplazando valores en la fórmula:

$$n = \frac{10 * 1,96^2 * (0,05 * 0,95)}{(\pm 0,05)^2 * (10 - 1) + 1,96^2 * (0,05 * 0,95)} = \frac{1,82476}{0,204976} = 8,90231 = 9$$

n = 9 Clínicas del distrito de Callería como muestra.

#### 4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Enunciado del problema	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
¿Permitirá la aplicación de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019; una efectiva gestión de calidad?	Gestión de calidad	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza de que un producto o servicio va satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. (iso9001calidad.com)	La operatividad de la variable Gestión de calidad, considera dimensiones que incide directamente en la creación de valor de los productos o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis FODA y/o PEST.</li> <li>➤ Plan de marketing.</li> <li>➤ Enfoque al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora continua.</li> <li>➤ Mayores ventas o ingresos.</li> <li>➤ Satisfacción del cliente.</li> </ul>	Nominal
	Procesos administrativos	Es el proceso ordenado que se repite en toda organización que busque un fin común. (emprendepyme.net)	La operatividad de la variable Procesos administrativos, comprende los pasos que garanticen el desempeño y éxito sostenido de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planeación</li> <li>➤ Organización.</li> <li>➤ Dirección</li> <li>➤ Control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instrumentos de gestión.</li> <li>➤ Liderazgo.</li> <li>➤ Trabajadores comprometidos.</li> <li>➤ Uso eficiente de los recursos.</li> </ul>	Nominal

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos, se programó visitas a las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, con el propósito de coordinar con los representantes legales de los mismos, a fin de realizar el informe final de investigación.

La técnica de recolección de datos fue la entrevista estructurada, aplicada a la unidad de análisis, cara a cara, en el lugar donde se encuentra laborando.

El instrumento de recolección a utilizar fue la encuesta tipo *Escala de Likert* con el fin de tener respuestas más medidas y detalladas.

#### **4.7. Plan de análisis de datos**

El informe final de investigación demandó un plan de análisis de datos descriptivo, procesando la información recolectada durante la investigación en formato Excel, la misma que se mostrará en tablas de presentación abierta con sus respectivos gráficos, que ayuden a determinar de forma confiable la validez del instrumento de medición.



#### 4.8. Matriz de Consistencia

Título de Tesis	Enunciado del problema	Objetivos	Tipo y Nivel de la Investigación	Población y Muestra	Variables
<p>Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Clínicas en el Distrito de Callería, año 2019</p>	<p>¿Permitirá la aplicación de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019; una efectiva gestión de calidad?</p>	<p><b>Objetivo General</b>  <i>Establecer</i> los beneficios de la Gestión de calidad y la eficacia de los Procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>  <i>Determinar</i>, si la aplicación de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019, garantizara la calidad de los servicios ofertados de las empresas.</p> <p><i>Determinar</i>, si los Procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019, garantizara el éxito sostenido de las empresas.</p>	<p>Tipo de investigación: <i>Cuantitativo</i>, porque se utilizaron técnicas de conteo y medición.</p> <p>Nivel de la investigación: <i>Descriptivo</i>, con el cual se busca explicar y detallar los resultados encontrados durante el proceso de la investigación</p>	<p>Población: Está constituida por todas las MYPES del Sector Servicio, Rubro Clínicas del distrito de Callería.</p> <p>Muestra: Se estimó en 9 Mypes del Sector Servicio, Rubro Clínicas del distrito de Callería.</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Procesos Administrativos</p>

#### **4.9. Principios éticos**

En el desarrollo del presente informe final de investigación, la información recabada o recolectada se va a manejar con la reserva del caso, conservando el anonimato y la confidencialidad de la información recibida por parte de las unidades de análisis.

## V. Resultados

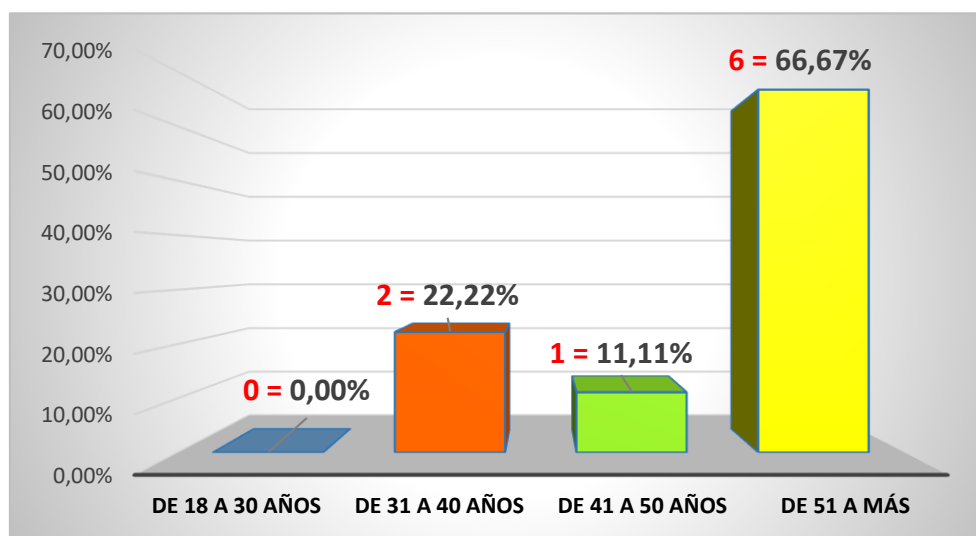
### 5.1. Resultados

**Tabla 1: Sobre la edad del microempresario.**

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?		%
De 18 a 30 años	0	0.00%
De 31 a 40 años	2	22.22%
De 41 a 50 años	1	11.11%
De 51 a más	6	66.67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 1: Sobre la edad del microempresario.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

#### Descripción:

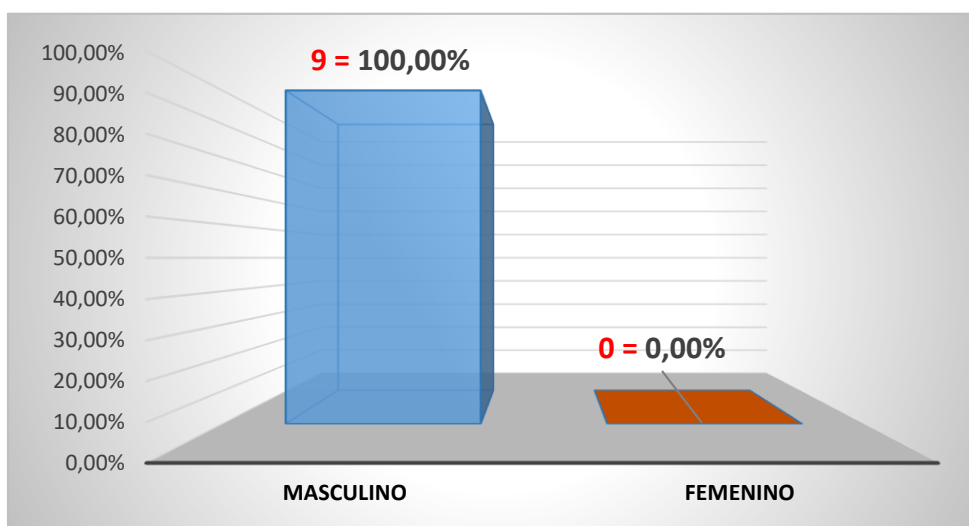
Se identifica en la tabla 1, que el 66.67% de los microempresarios encuestados tienen más de 51 años de edad, 22.22% de los microempresarios encuestados se encuentran en el rango de 31 a 40 años de edad y 11.11% de los microempresarios encuestados se encuentran en el rango de 41 a 50 años de edad. Lo que se aprecia en el gráfico 1.

**Tabla 2: Sobre el género del microempresario.**

2. ¿Cuál es el género del microempresario?		%
Masculino	9	100.00%
Femenino	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 2: Sobre el género del microempresario.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

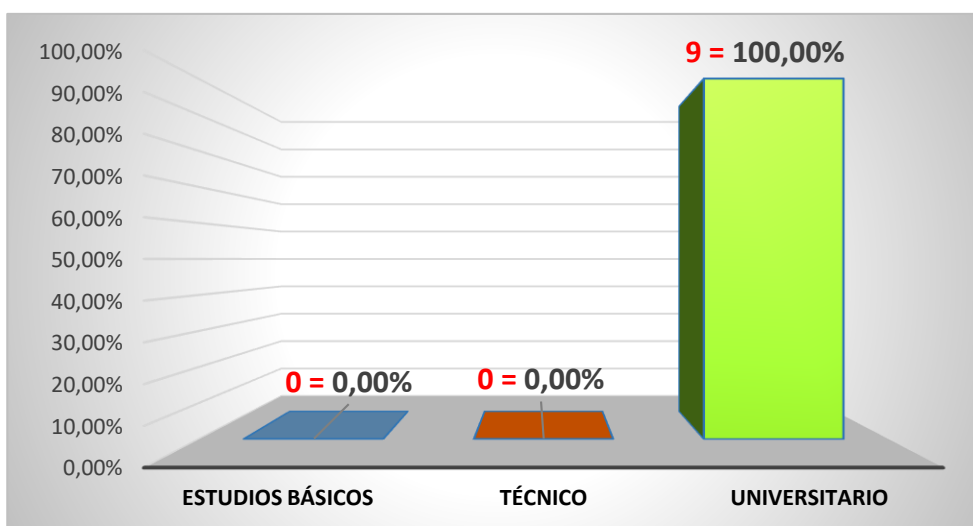
Se identifica en la tabla 2, que el 100% de los microempresarios encuestados son de género masculino. Lo que se aprecia en el gráfico 2.

**Tabla 3: Sobre el grado de instrucción del microempresario.**

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del microempresario?		%
Estudios básicos	0	0.00%
Técnico	0	0.00%
Universitario	9	100.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 3: Sobre el grado de instrucción del microempresario.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

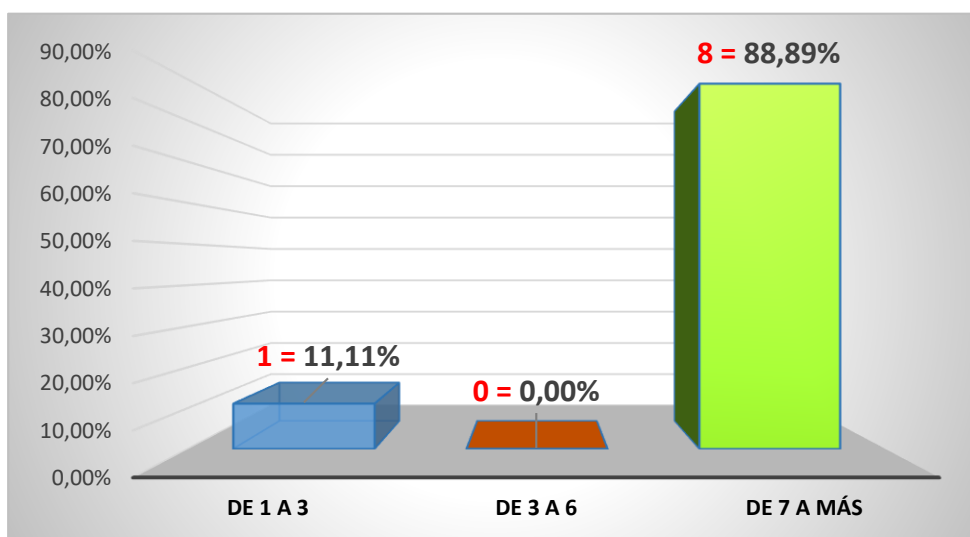
Se identifica en la tabla 3, que el 100% de los microempresarios encuestados tienen estudios universitarios como grado de instrucción. Lo que se aprecia en el gráfico 3.

**Tabla 4: Sobre los años de la empresa en el mercado.**

4. ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?		%
De 1 a 3	1	11.11%
De 3 a 6	0	0.00%
De 7 a más	8	88.89%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 4: Sobre los años de la empresa en el mercado.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

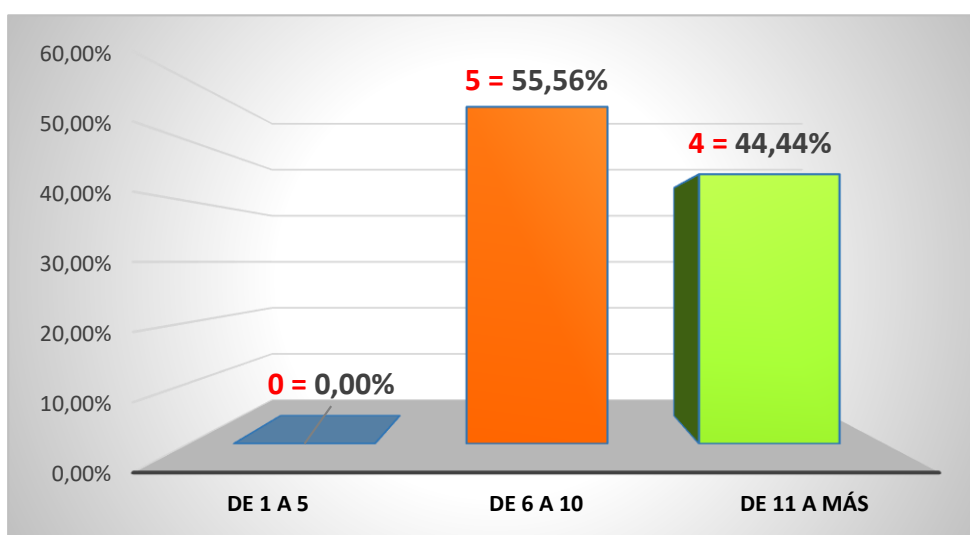
Se identifica en la tabla 4, que el 88.89% de las microempresas encuestadas tienen más de 7 años en el mercado y 11.11% de las microempresas encuestadas tienen menos de 3 años en el mercado. Lo que se aprecia en el gráfico 4.

**Tabla 5: Sobre el número de empleados de la empresa.**

5. ¿Cuántos empleados tiene su empresa?		%
De 1 a 5	0	0.00%
De 6 a 10	5	55.56%
De 11 a más	4	44.44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 5: Sobre el número de empleados de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

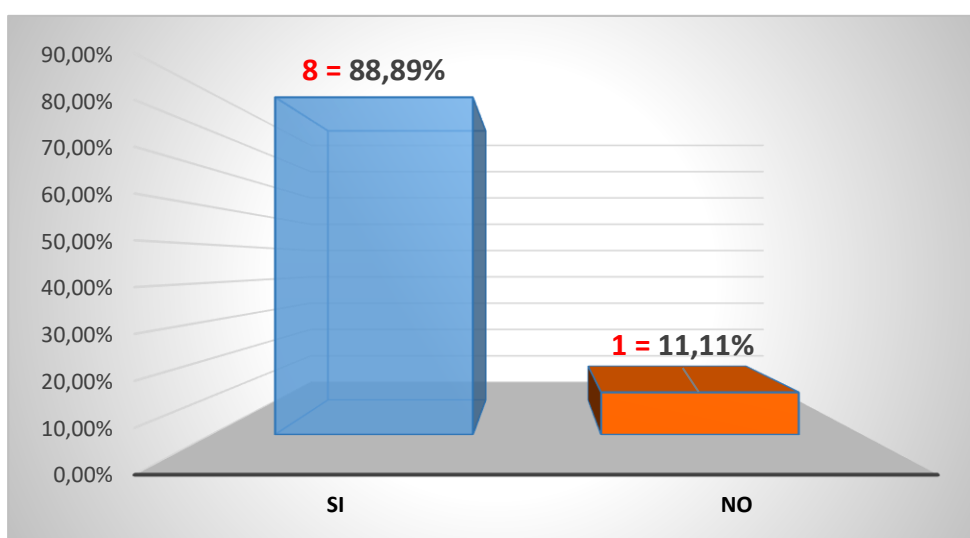
Se identifica en la tabla 5, que el 55.56% de las microempresas encuestadas tienen de 6 a 10 empleados y 44.44% de las microempresas encuestadas tienen más de 10 empleados. Lo que se aprecia en el gráfico 5.

**Tabla 6: Sobre la gestión bajo la filosofía de la mejora continua.**

6. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?		%
Si	8	88.89%
No	1	11.11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 6: Sobre la gestión bajo la filosofía de la mejora continua.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

Se identifica en la tabla 6, que el 88.89% de las microempresas encuestadas gestiona sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua y 11.11% de las microempresas encuestadas no lo hace. Lo que se aprecia en el gráfico 6.

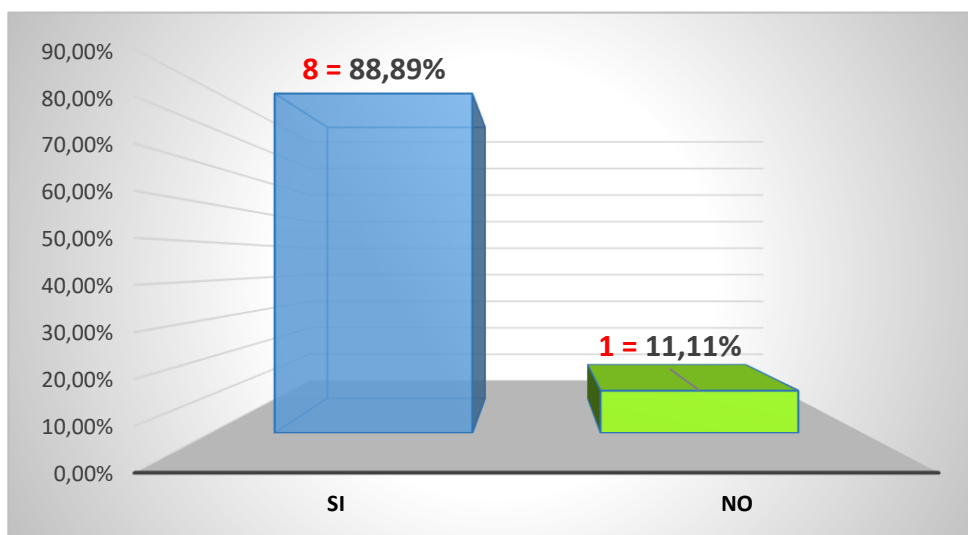


**Tabla 7: Sobre administrar con herramientas de gestión administrativa.**

7. ¿Se administra usando herramientas de gestión administrativa?		%
Si	8	88.89%
No	1	11.11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 7: Sobre administrar con herramientas de gestión administrativa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

Se identifica en la tabla 7, que el 88.89% de las microempresas encuestadas administra con herramientas de gestión y 11.11% de las microempresas encuestadas no lo hace.

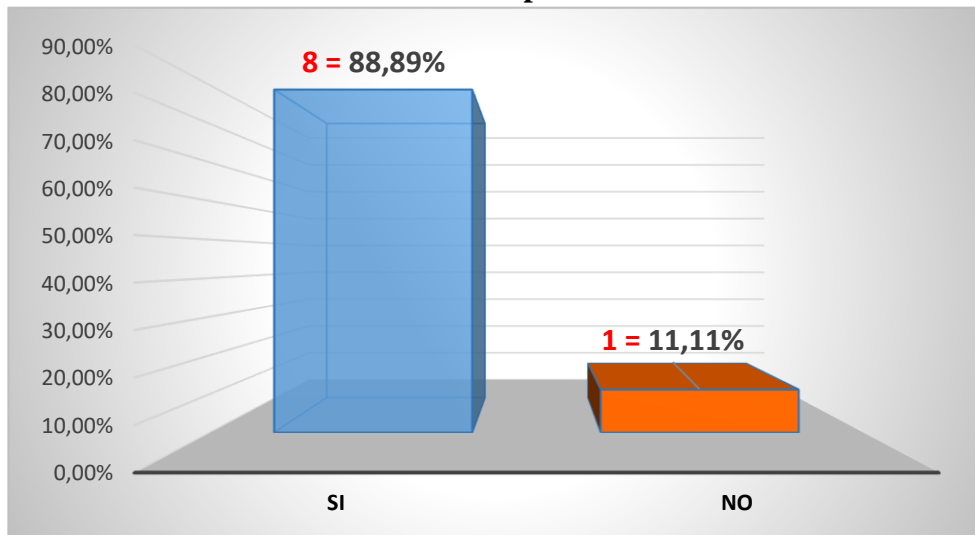
Lo que se aprecia en el gráfico 7.

**Tabla 8: Sobre si han aplicado un análisis FODA y/o PEST en la microempresa.**

8. ¿Han realizado un análisis FODA y/o PEST de su microempresa?		%
Si	8	88.89%
No	1	11.11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 8: Sobre si han aplicado un análisis FODA y/o PEST en la microempresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

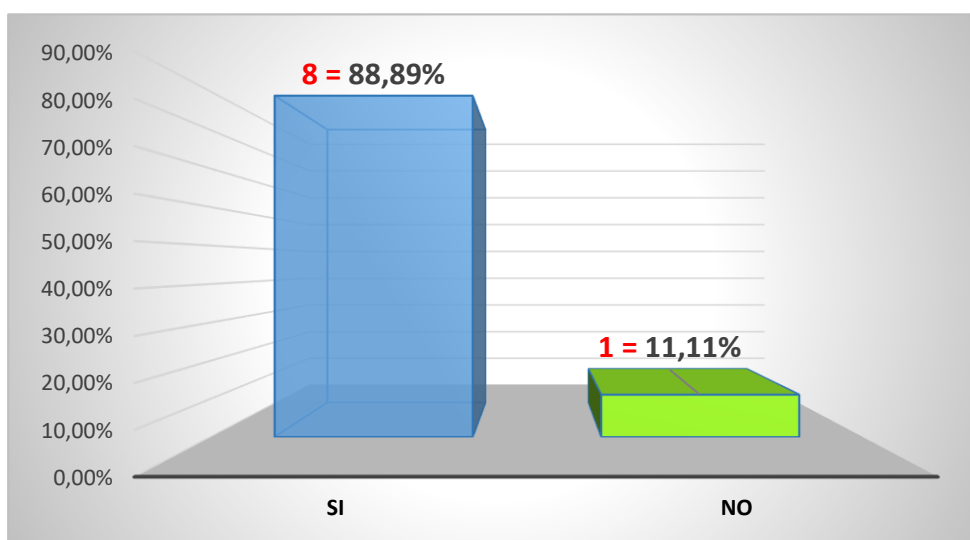
Se identifica en la tabla 8, que el 88.89% de las microempresas encuestadas han aplicado un análisis FODA y/o PEST y 11.11% de las microempresas encuestadas no lo hizo. Lo que se aprecia en el gráfico 8.

**Tabla 9: Sobre el plan de marketing de la microempresa.**

9. ¿Cuentan con plan de marketing?		%
Si	8	88.89%
No	1	11.11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 9: Sobre el plan de marketing de la microempresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

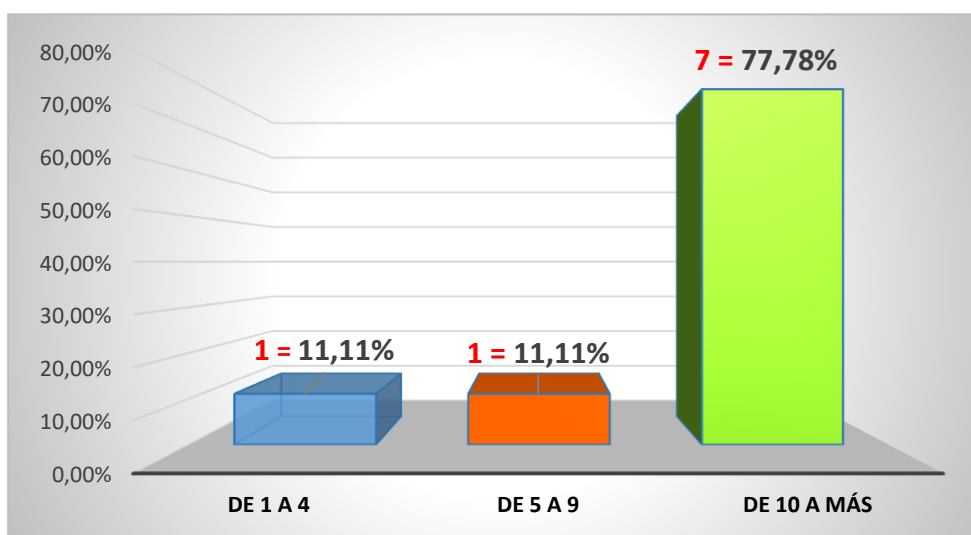
Se identifica en la tabla 9, que el 88.89% de las microempresas encuestadas tienen plan de marketing y 11.11% de las microempresas encuestadas no lo tienen. Lo que se aprecia en el gráfico 9.

**Tabla 10: Sobre el número de especialidades ofertados.**

10. ¿Cuántas especialidades ofertan en su cartera de servicios?		%
De 1 a 4	1	11.11%
De 5 a 9	1	11.11%
De 10 a más	7	77.78%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 10: Sobre el número de especialidades ofertados.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

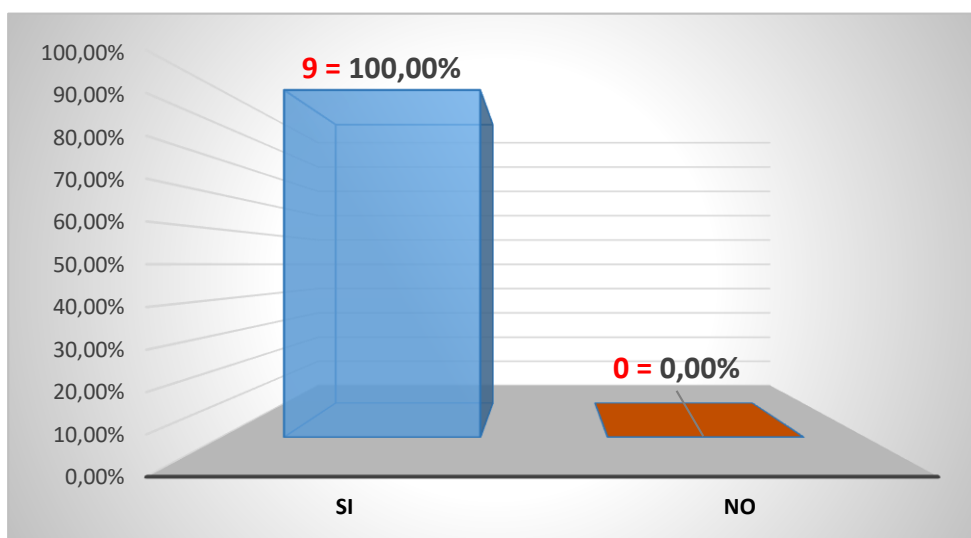
Se identifica en la tabla 10, que el 77.78% de las microempresas encuestadas ofertan más de 10 especialidades en su cartera de servicios, 11.11% están dentro del rango de 5 a 9 especialidades y 11.11% hasta 4 especialidades ofertadas. Lo que se aprecia en el gráfico 10.

**Tabla 11: Sobre si tienen Laboratorio de análisis clínicos.**

11. ¿Cuentan con Laboratorio de análisis clínicos?		%
Si	9	100.00%
No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 11: Sobre si tienen Laboratorio de análisis clínicos.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

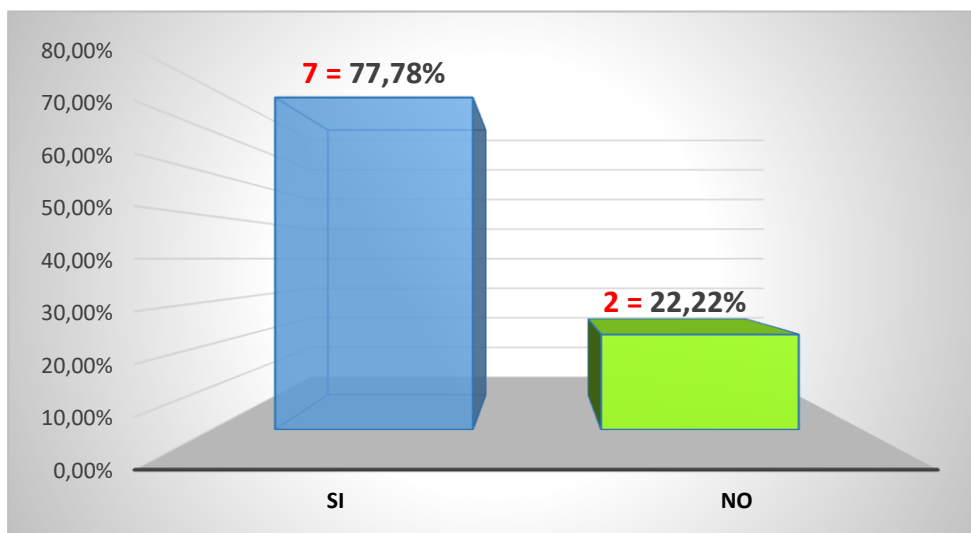
Se identifica en la tabla 11, que el 100% de las microempresas encuestadas tienen laboratorio de análisis clínicos para la atención de sus clientes. Lo que se aprecia en el gráfico 11.

**Tabla 12: Sobre si tienen Farmacia.**

12. ¿Cuentan con Farmacia?		%
Si	7	77.78%
No	2	22.22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 12: Sobre si tienen Farmacia.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

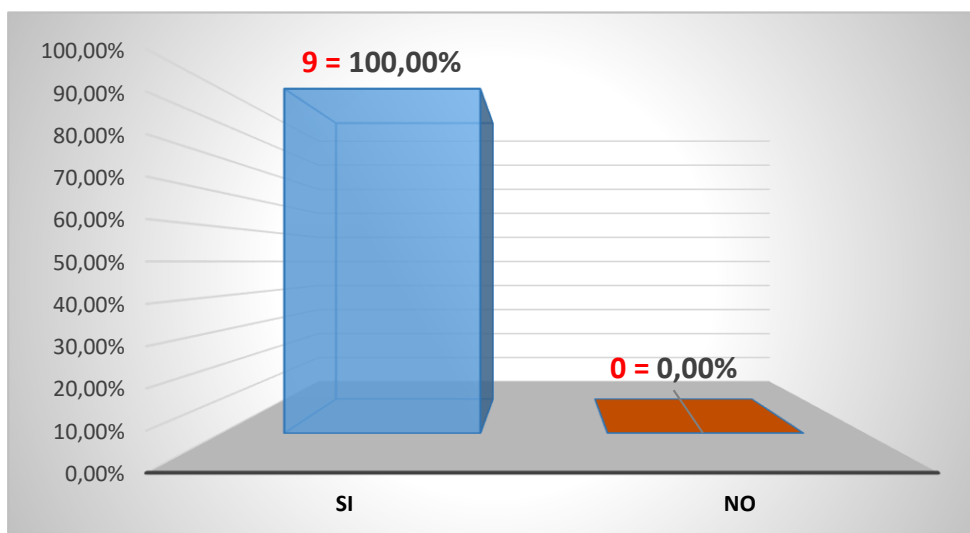
Se identifica en la tabla 12, que el 77.78% de las microempresas encuestadas tienen farmacia para la atención de sus clientes y 22.22% de las microempresas encuestadas no lo tienen. Lo que se aprecia en el gráfico 12.

**Tabla 13: Sobre si tienen equipos de Diagnóstico por Imágenes.**

13. ¿Cuentan con Diagnóstico por Imágenes? (Rx, Ecografías, Tomografías, Resonancias)		%
Si	9	100.00%
No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 13: Sobre si tienen equipos de Diagnóstico por Imágenes.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

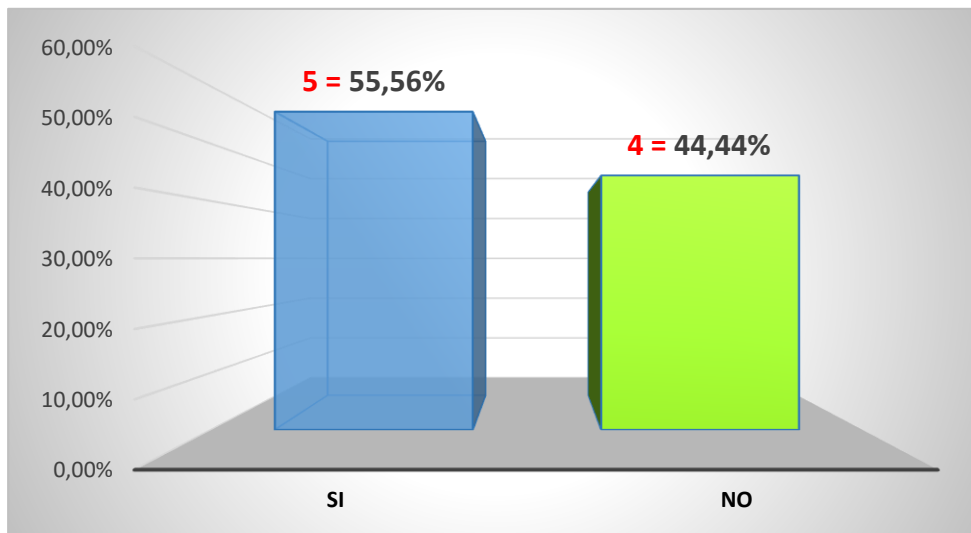
Se identifica en la tabla 13, que el 100% de las microempresas encuestadas tienen equipos para el diagnóstico por imágenes de sus clientes. Lo que se aprecia en el gráfico 13.

**Tabla 14: Sobre si tienen Ambulancia para la atención de pacientes.**

14. ¿Cuentan con Ambulancias?		%
Si	5	55.56%
No	4	44.44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 14: Sobre si tienen Ambulancia para la atención de pacientes.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

Se identifica en la tabla 14, que el 55.56% de las microempresas encuestadas tienen ambulancia para la atención de pacientes y 44.44% de las microempresas encuestadas no lo tienen. Lo que se aprecia en el gráfico 14.

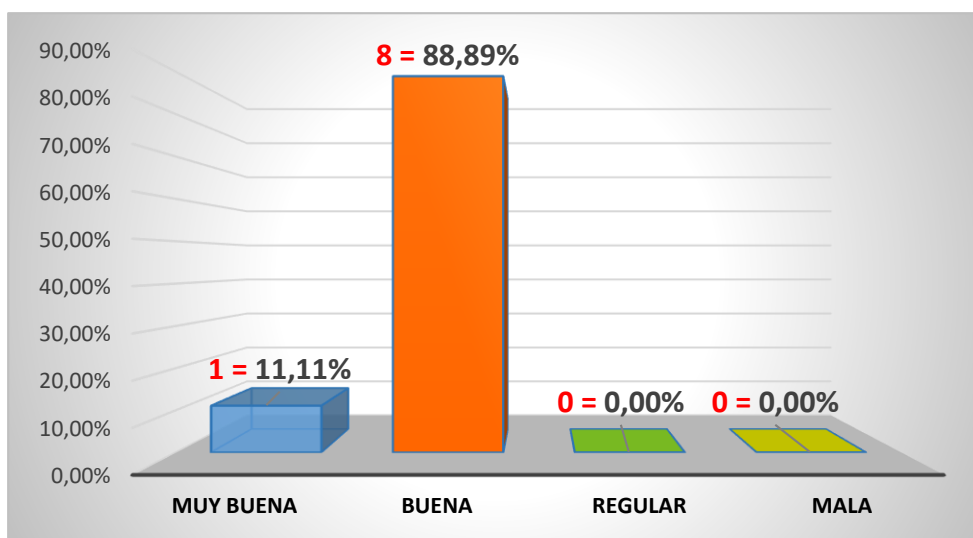


**Tabla 15: Sobre el grado de satisfacción de los clientes.**

15. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida?		%
Muy buena	1	11.11%
Buena	8	88.89%
Regular	0	0.00%
Mala	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 15: Sobre el grado de satisfacción de los clientes.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

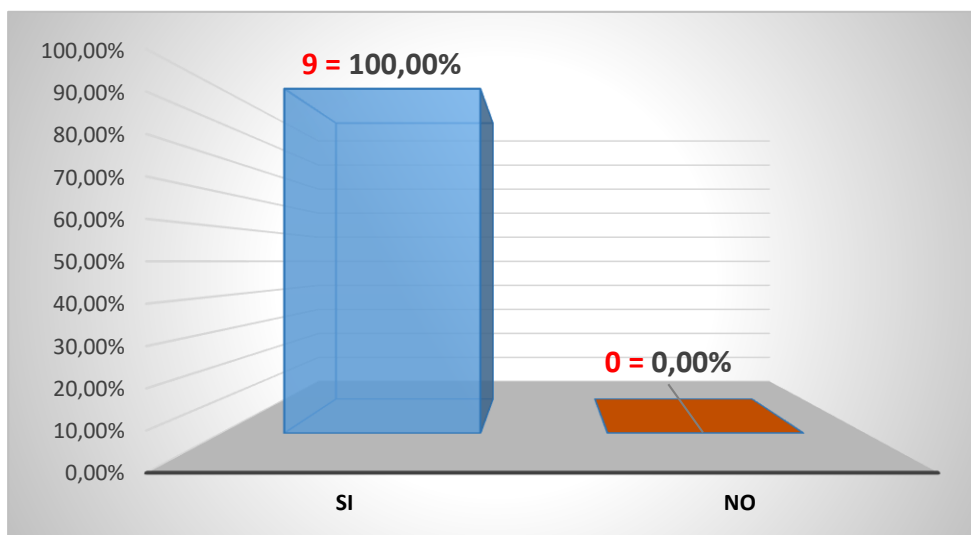
Se identifica en la tabla 15, que el 88.89% de las microempresas encuestadas mide como buena el grado de satisfacción de los clientes y 11.11% de las microempresas encuestadas lo mide como muy buena. Lo que se aprecia en el gráfico 15.

**Tabla 16: Sobre el Organigrama de la empresa.**

16. ¿La empresa cuenta con Organigrama?		%
Si	9	100.00%
No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 16: Sobre el Organigrama de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

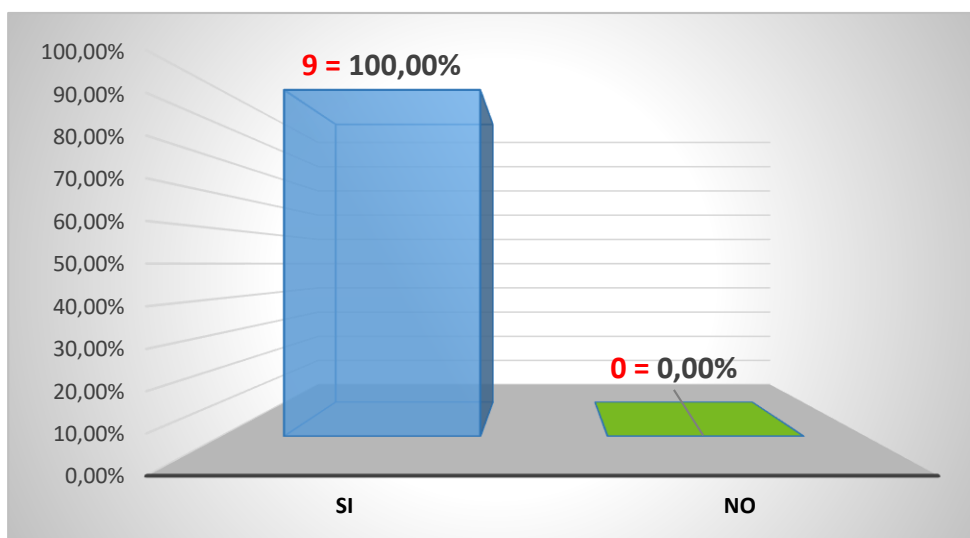
Se identifica en la tabla 16, que el 100% de las microempresas encuestadas disponen de organigrama. Lo que se aprecia en el gráfico 16.

**Tabla 17: Sobre la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.**

17. ¿La empresa ha definido su misión, visión, valores y objetivos?		%
Si	9	100.00%
No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 17: Sobre la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

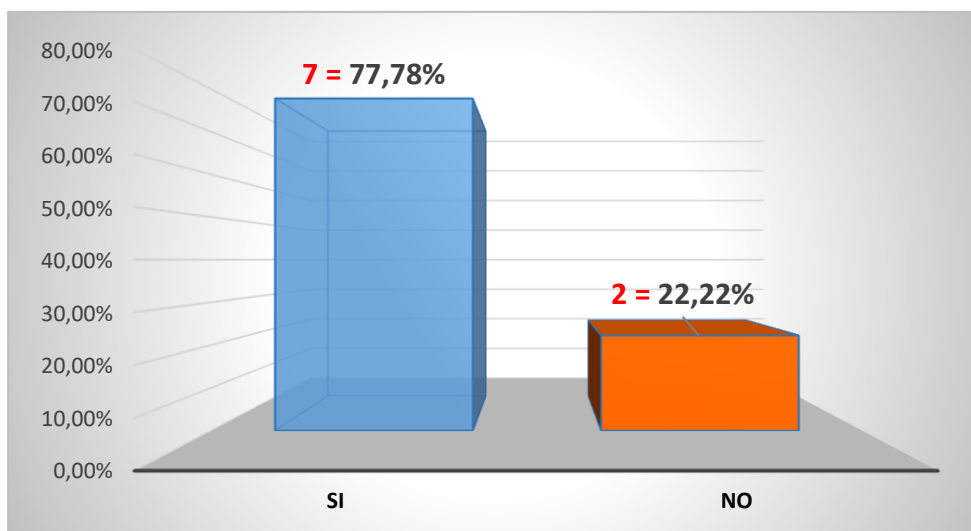
Se identifica en la tabla 17, que el 100% de las microempresas encuestadas tiene definido su misión, visión, valores y objetivos. Lo que se aprecia en el gráfico 17.

**Tabla 18: Sobre el Plan Estratégico y Plan Operativo de la empresa.**

18. ¿La empresa cuenta Plan Estratégico y Plan Operativo?		%
Si	7	77.78%
No	2	22.22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 18: Sobre el Plan Estratégico y Plan Operativo de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

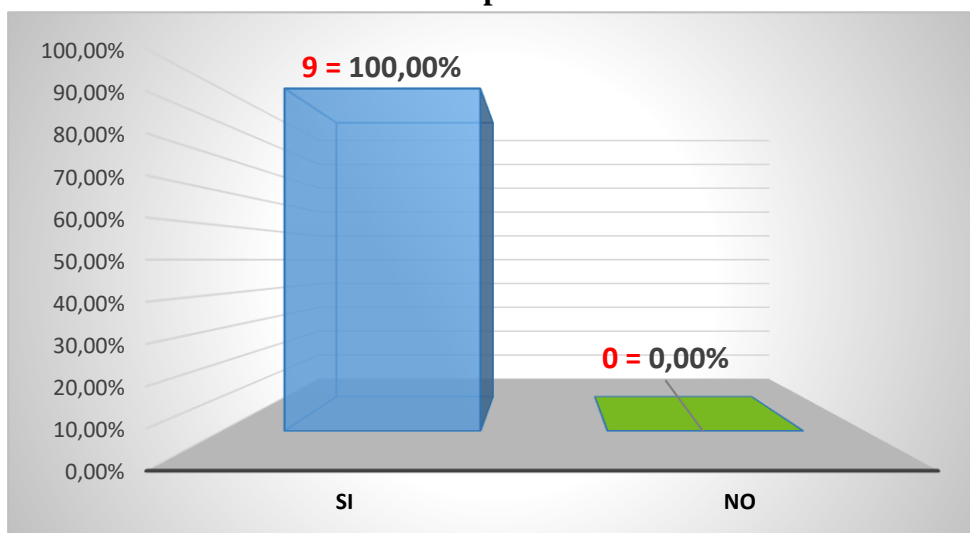
Se identifica en la tabla 18, que el 77.78% de las microempresas encuestadas tienen plan estratégico y plan operativo y 22.22% de las microempresas encuestadas no tienen. Lo que se aprecia en el gráfico 18.

**Tabla 19: Sobre el Manual de Organización y Funciones de la empresa.**

19. ¿La empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones?		%
Si	9	100.00%
No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 19: Sobre el Manual de Organización y Funciones de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

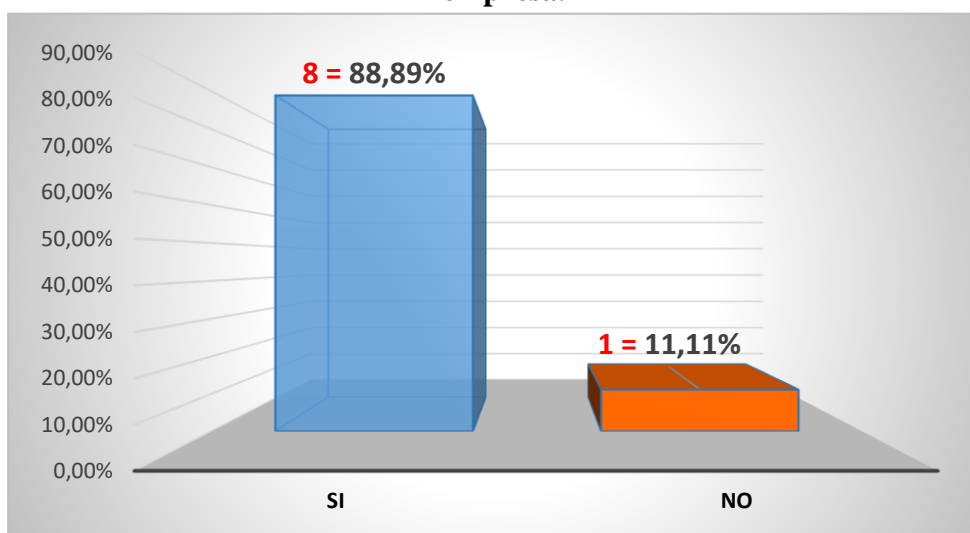
Se identifica en la tabla 19, que el 100% de las microempresas encuestadas tienen elaborados sus manuales de organización y funciones. Lo que se aprecia en el gráfico 19.

**Tabla 20: Sobre la asignación de funciones a los empleados de la empresa.**

20. ¿Se cumple con asignar sus funciones a cada personal?		%
Si	8	88.89%
No	1	11.11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 20: Sobre la asignación de funciones a los empleados de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

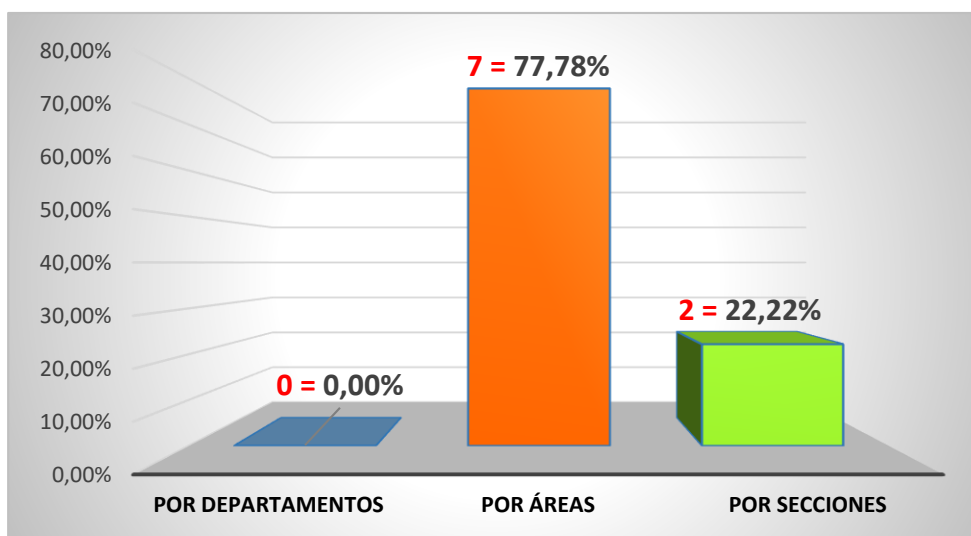
Se identifica en la tabla 20, que el 88.89% de las microempresas encuestadas asigna sus funciones a los empleados de la empresa y 11.11% de las microempresas encuestadas no lo han hecho. Lo que se aprecia en el gráfico 20.

**Tabla 21: Sobre la organización del personal en la empresa.**

21. ¿Cómo se organiza el personal de la empresa?		%
Por departamentos	0	0.00%
Por áreas	7	77.78%
Por secciones	2	22.22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 21: Sobre la organización del personal en la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

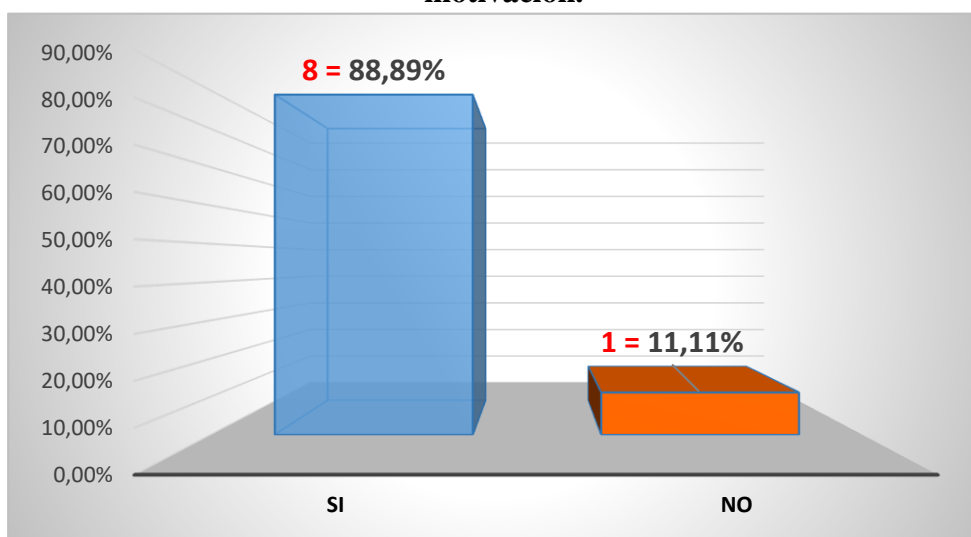
Se identifica en la tabla 21, que el 77.78% de las microempresas encuestadas se organiza por áreas y 22.22% de las microempresas encuestadas se organiza por secciones. Lo que se aprecia en el gráfico 21.

**Tabla 22: Sobre el desempeño del personal de la empresa y su motivación.**

22. ¿Se reconoce el desempeño del personal y se motiva?		%
Si	8	88.89%
No	1	11.11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 22: Sobre el desempeño del personal de la empresa y su motivación.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

Se identifica en la tabla 22, que el 88.89% de las microempresas encuestadas reconoce el desempeño del personal y los motiva y el 11.11% de las microempresas encuestadas no lo hace. Lo que se aprecia en el gráfico 22.

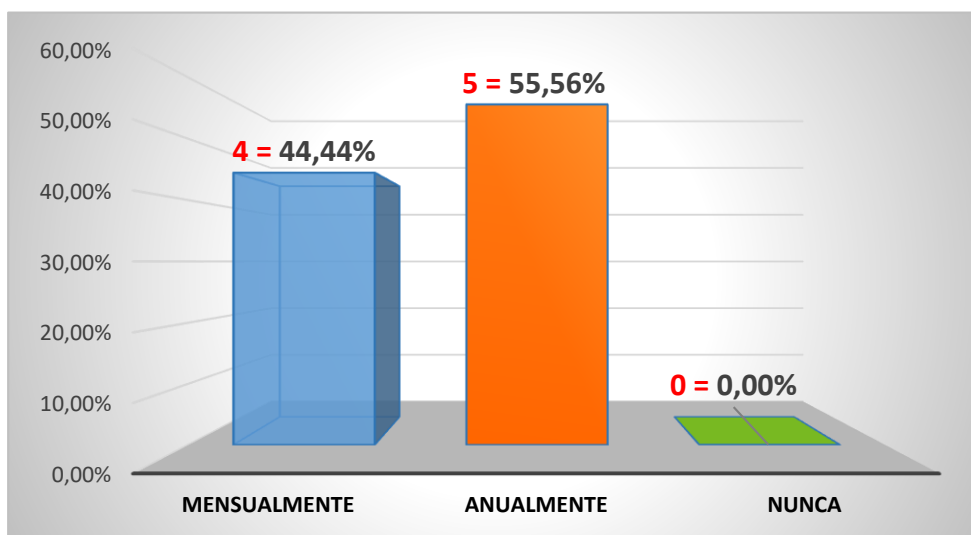


**Tabla 23: Sobre la capacitación del personal de la empresa.**

23. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la empresa?		%
Mensualmente	4	44.44%
Anualmente	5	55.56%
Nunca	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 23: Sobre la capacitación del personal de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

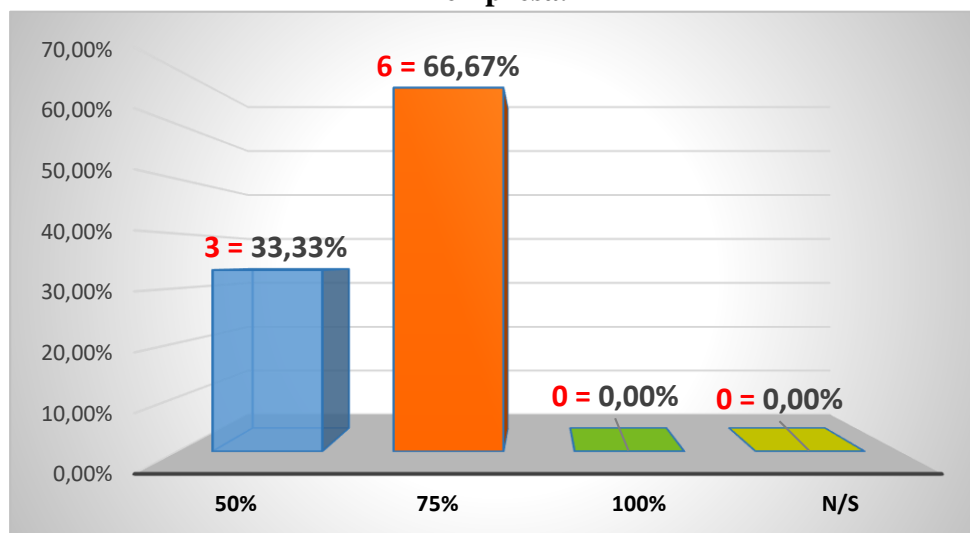
Se identifica en la tabla 23, que el 55.56% de las microempresas encuestadas capacita anualmente a su personal y 44.44% de las microempresas encuestadas capacita mensualmente. Lo que se aprecia en el gráfico 23.

**Tabla 24: Sobre el porcentaje de cumplimiento de la planeación de la empresa.**

24. ¿La planeación de la empresa se cumple en?		%
50%	3	33.33%
75%	6	66.67%
100%	0	0.00%
N/S	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 24: Sobre el porcentaje de cumplimiento de la planeación de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019

Descripción:

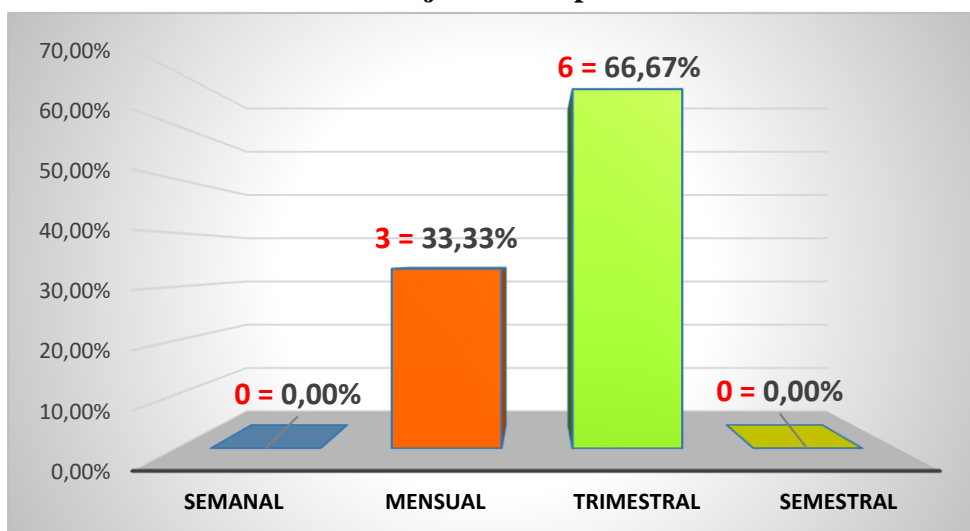
Se identifica en la tabla 24, que el 66.67% de las microempresas encuestadas considera que la planeación de la empresa se cumple en un 75% y 33.33% de las microempresas considera que se da en un 50%. Lo que se aprecia en el gráfico 24.

**Tabla 25: Sobre el periodo en que se revisan y evalúan los planes de trabajo de la empresa.**

25. ¿Cada cuánto se revisan los planes de trabajo de la empresa?		%
Semanal	0	0.00%
Mensual	3	33.33%
Trimestral	6	66.67%
Semestral	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 25: Sobre el periodo en que se revisan y evalúan los planes de trabajo de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

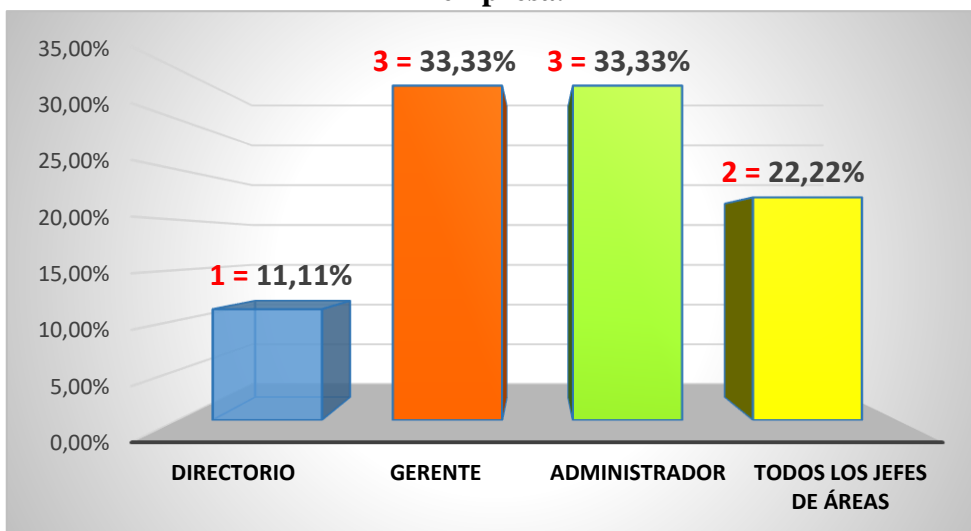
Se identifica en la tabla 25, que el 66.67% de las microempresas encuestadas revisa sus planes de trabajo de manera trimestral y 33.33% de las microempresas considera lo hace de manera mensual. Lo que se aprecia en el gráfico 25.

**Tabla 26: Sobre el responsable de revisar los planes de trabajo de la empresa.**

26. ¿Quién revisa los planes de trabajo de la empresa?		%
Directorio	1	11.11%
Gerente	3	33.33%
Administrador	3	33.33%
Todos los jefes de áreas	2	22.22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 26: Sobre el responsable de revisar los planes de trabajo de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

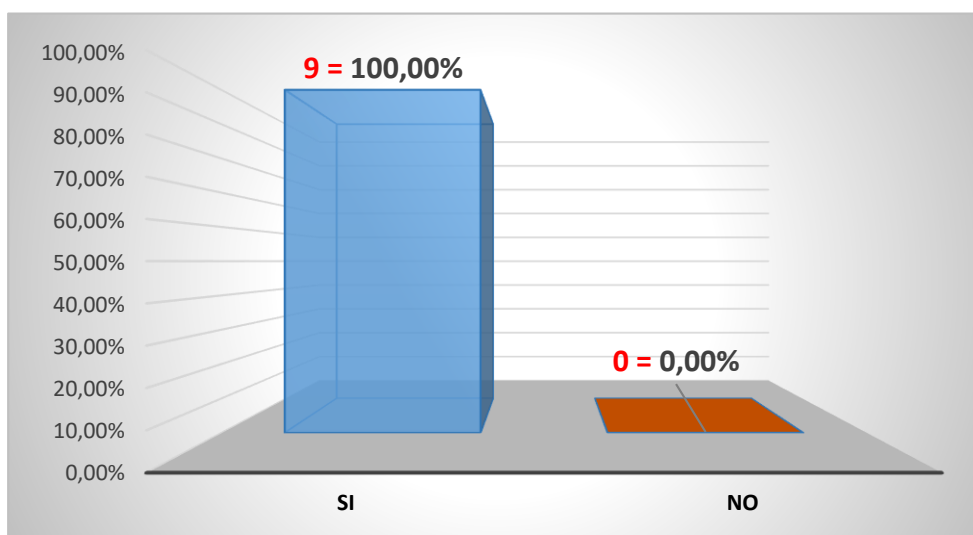
Se identifica en la tabla 26, que el 33.33% de las microempresas encuestadas tiene como responsable de revisar los planes de trabajo al gerente, con 33.33% al administrador, 22.22% todos los jefes de áreas y 11.11% lo realiza el directorio de la empresa. Lo que se aprecia en el gráfico 26.

**Tabla 27: Sobre el crecimiento de la empresa.**

27. ¿Sus ingresos como empresa se han incrementado en los últimos años?		%
Si	9	100.00%
No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 27: Sobre el crecimiento de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

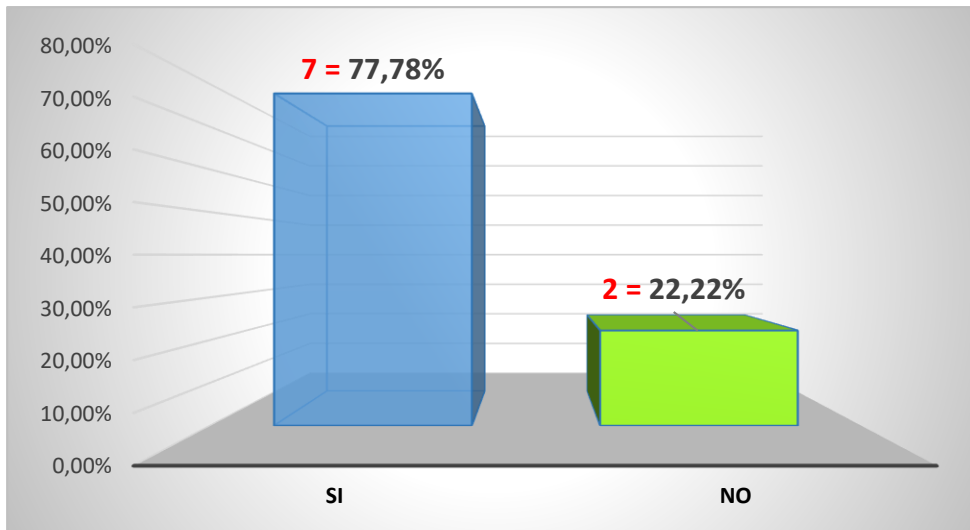
Se identifica en la tabla 27, que el 100% de las microempresas encuestadas refiere haber incrementado sus ingresos en los últimos años. Lo que se aprecia en el gráfico 27.

**Tabla 28: Sobre la evaluación de indicadores en la empresa.**

28. ¿Evalúan indicadores de desempeño y producción como parte un sistema de control interno?		%
Si	7	77.78%
No	2	22.22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 28: Sobre la evaluación de indicadores en la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

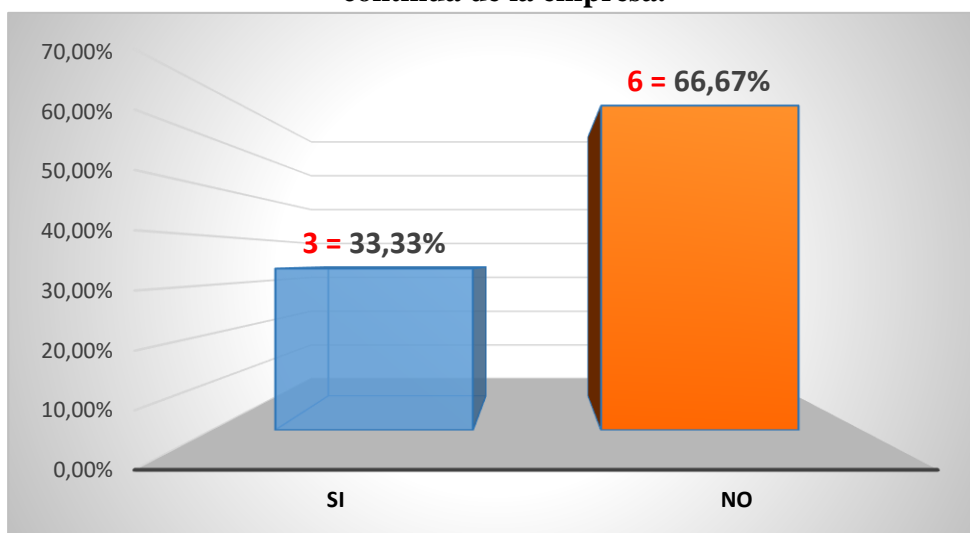
Se identifica en la tabla 28, que el 77.78% de las microempresas encuestadas evalúa indicadores de producción y desempeño y 22.22% de las microempresas encuestadas no lo hace. Lo que se aprecia en el gráfico 28.

**Tabla 29: Sobre el uso de consultorías externas para la mejora continua de la empresa.**

29. ¿Hacen uso de consultorías externas para la mejora continua de la empresa?		%
Si	3	33.33%
No	6	66.67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

**Gráfico 29: Sobre el uso de consultorías externas para la mejora continua de la empresa.**



**Diseño:** Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Mayo-2019.

Descripción:

Se identifica en la tabla 29, que el 66.67% de las microempresas encuestadas hace uso de consultorías externas para la mejora continua y 33.33% de las microempresas encuestadas no lo hace. Lo que se aprecia en el gráfico 29.

## 5.2. Análisis de resultados

- **Tabla 1:** Sobre la edad de los microempresarios se tiene que, 66.67% (concernientes a 6 mypes) tienen más de 51 años de edad, 22.22% (concernientes a 2 mypes) están entre 31 y 40 años de edad y 11.11% (concerniente a 1 mype) está entre 41 a 50 años de edad. Evidenciándose que la mayoría de empresarios tienen más de 50 años.
- **Tabla 2:** Sobre el género de los microempresarios se tiene que, 100% (concernientes a 9 mypes) de ellos son de género masculino. Evidenciándose la mayoría absoluta de empresarios varones.
- **Tabla 3:** Sobre el grado de instrucción de los microempresarios se tiene que, 100% (concernientes a 9 mypes) de ellos cuentan con formación universitaria. Evidenciándose el alto grado de instrucción de los empresarios.
- **Tabla 4:** Sobre los años de la empresa en el mercado se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) tienen más de 7 años en el mercado y 11.11% (concerniente a 1 mype) tienen de 1 a 3 años en el mercado. Evidenciándose un alto porcentaje de empresas con mayor tiempo y presencia en el rubro clínicas.
- **Tabla 5:** Sobre el número de empleados de las empresas encuestadas se tiene que, 55.56% (concernientes a 5 mypes) tienen de 6 a 10 empleados de planta y 44.44% (concernientes a 4 mypes) tienen más de 11 empleados de planta.



Evidenciándose que la mayoría de empresas encuestadas tienen menos de 10 empleados.

- **Tabla 6:** Sobre gestionar bajo la filosofía de la mejora continua se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) dicen si gestionarlo y 11.11% (concerniente a 1 mype) no lo hacen. Evidenciándose la intención de la mayoría de empresas de gestionar bajo esta filosofía.
- **Tabla 7:** Sobre administrar con herramientas de gestión en las empresas encuestadas se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) si hacen uso de estas herramientas y 11.11% (concerniente a 1 mype) no lo hacen. Se evidencia que la mayoría de empresas encuestadas administran con herramientas de gestión.
- **Tabla 8:** Sobre si han aplicado un análisis FODA y/o PEST en las empresas encuestadas se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) si lo aplicaron y 11.11% (concerniente a 1 mype) no lo aplicaron. Evidenciándose que la mayoría de empresas encuestadas han aplicado una herramienta de evaluación o estudio de la situación de la empresa.
- **Tabla 9:** Sobre el plan de marketing de las empresas encuestadas se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) si cuentan con este plan y 11.11% (concerniente a 1 mype) no lo tienen. Se evidencia que la mayoría de empresas encuestadas cuentan con esta importante herramienta de mercadeo.

- **Tabla 10:** Sobre el número de especialidades ofertadas de las empresas encuestadas se tiene que, 77.78% (concernientes a 7 mypes) ofertan más de 10 especialidades, 11.11% (concerniente a 1 mype) tienen de 5 a 9 especialidades ofertadas y 11.11% (concerniente a 1 mype) tienen menos de 5 especialidades. Se evidencia que la mayoría de microempresas encuestadas cuentan con amplia cartera de servicios.
- **Tabla 11:** Sobre si tienen laboratorio de análisis clínicos las empresas encuestadas se tienen que, 100% (concernientes a 9 mypes) cuentan con laboratorio. Evidenciándose el equipamiento en laboratorio para atender la demanda de servicios de los clientes.
- **Tabla 12:** Sobre si tienen farmacia las empresas encuestadas se tiene que, 77.78% (concernientes a 7 mypes) si cuentan con farmacia y 22.22% (concernientes a 2 mypes) no lo tienen. Se evidencia que la mayoría de empresas encuestadas implementaron sus farmacias.
- **Tabla 13:** Sobre si tienen equipos de diagnóstico por imágenes en las empresas encuestadas se tiene que, 100% (concernientes a 9 mypes) cuentan con algún tipo de equipo para el diagnóstico. Evidenciándose su equipamiento para atender la demanda de sus clientes.
- **Tabla 14:** Sobre si tienen ambulancia las empresas encuestadas se tiene que, 55.56% (concernientes a 5 mypes) cuentan con ambulancia, y 44.44%

(concernientes a 4 mypes) no lo tienen. Se evidencia que un poco más de la mitad de empresas encuestadas cuentan con ambulancia.

- **Tabla 15:** Sobre el grado de satisfacción de los clientes de las empresas encuestadas se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) miden como buena la satisfacción de los clientes y 11.11% (concerniente a 1 mype) lo miden como muy buena. Se evidencia que en ambos casos la satisfacción de los clientes es favorable.
- **Tabla 16:** Sobre si tienen organigramas las empresas encuestadas se tiene que, 100% (concernientes a 9 mype) cuentan con organigrama. Evidenciándose su estructuración como empresa formal.
- **Tabla 17:** Sobre la misión, visión, valores y objetivos de las empresas encuestadas se tiene que, 100% (concernientes a 9 mype) ya lo definieron. Evidenciándose que el total de empresas encuestadas ya definieron los principales componentes de su organización.
- **Tabla 18:** Sobre el plan estratégico y plan operativo de las empresas encuestadas se tiene que, 77.78% (concernientes a 7 mypes) ya cuentan con los mencionados planes y 22.22% (concernientes a 2 mypes) no cuentan con los mismos. Se evidencia que la mayoría de empresas ya definieron sus principales planes.

- **Tabla 19:** Sobre el manual de organización y funciones en las empresas encuestadas se tiene que, 100% (concernientes a 9 mypes) ya lo implementaron. Evidenciándose que el total de microempresa encuestadas ya definieron los principales componentes de su organización.
- **Tabla 20:** Sobre la asignación de funciones a los empleados de las empresas encuestadas se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) ya cumplieron con la asignación respectiva y 11.11% (concerniente a 1 mype) no lo han realizado aún. Es evidente que la mayoría de empresas ya cumplió con la asignación respectiva de funciones a sus empleados.
- **Tabla 21:** Sobre la organización del personal en las empresas encuestadas se tiene que, 77.78% (concernientes a 7 mypes) los organiza por áreas y 22.22% (concernientes a 2 mypes) lo organiza por secciones. Evidenciando que la mayoría distribuyo al personal de acuerdo a su organización.
- **Tabla 22:** Sobre el desempeño del personal y su motivación en las empresas encuestadas se tiene que, 88.89% (concernientes a 8 mypes) reconoce el desempeño de su personal y 11.11% (concerniente a 1 mype) no lo reconoce. Se evidencia que la mayoría reconoce la dedicación o desempeño del personal y dice motivarlo.
- **Tabla 23:** Sobre la capacitación del personal en las empresas encuestadas se tiene que, 55.56% (concernientes a 5 mypes) los capacita anualmente y 44.44%

(concernientes a 4 mypes) los capacita mensualmente. Se evidencia que todas las empresas capacitan al personal, aunque en diferente periodo de tiempo.

- **Tabla 24:** Sobre el porcentaje de cumplimiento de la planeación de las empresas encuestadas se tiene que, 66.67% (concernientes a 6 mypes) considera que se cumple en un 75% y 33.33% (concernientes a 3 mypes) considera que se cumple en un 50%. Evidenciándose que todas las empresas tienen un cumplimiento de su planeación mayor o igual al 50%.
- **Tabla 25:** Sobre el periodo en que revisan y evalúan los planes de trabajo de las empresas encuestadas se tiene que, 66.67% (concernientes a 6 mypes) evalúa trimestralmente sus planes y 33.33% (concernientes a 3 mypes) evalúa mensualmente sus planes. Lo que evidencia que todas las empresas tienden a evaluar periódicamente sus planes.
- **Tabla 26:** Sobre el responsable de revisar los planes de trabajo de las empresas encuestadas se tiene que, en 33.33% (concernientes a 3 mypes) es revisado por el gerente, 33.33% (concernientes a 3 mypes) los revisa el administrador, 22.22% (concernientes a 2 mypes) es revisado por todos los jefes de áreas y 11.11% (concerniente a 1 mype) lo revisa el directorio. Evidenciándose mayor responsabilidad entre el gerente y el administrador.

- **Tabla 27:** Sobre el crecimiento de las empresas encuestadas se tiene que, 100% (concernientes a 9 mypes) refieren haber incrementado sus ingresos en los últimos años. Evidenciándose el crecimiento de las empresas encuestadas.
- **Tabla 28:** Sobre la evaluación de indicadores en las empresas encuestadas se tiene que, 77.78% (concernientes a 7 mypes) refieren evaluar sus indicadores y 22.22% (concernientes a 2 mypes) no evalúa. Evidenciándose que la mayoría si toman en cuenta la evaluación de indicadores.
- **Tabla 29:** Sobre el uso de consultorías externas para la mejora continua de las empresas encuestadas se tiene que, 33.33% (concernientes a 3 mypes) hace uso de consultorías y 66.67% (concernientes a 6 mypes) no recurren a este tipo de asesorías. Evidenciándose el poco interés de las empresas encuestadas en hacer uso de consultorías externas.

### 5.3. Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados, se confrontarán los resultados relacionados a las variables con los trabajos de investigación mencionados en los antecedentes:

- Referente a la variable *Gestión de calidad* en las mypes del rubro Clínicas, se tiene que la mayoría de ellos trabajan bajo la filosofía de la mejora continua, lo que concuerda con *Piedrasanta, M. L. (2014)*, al evidenciar un alto porcentaje de aprobación de los servicios al cliente. Pese a eso recomienda trabajar en la mejora continua.

Igualmente, la mayoría de las mypes cuentan con equipos médicos para el diagnóstico de sus pacientes, logrando satisfacer las necesidades de sus clientes, concordando con *Piedrasanta, M. L. (2014)*, al lograr la aprobación de sus clientes por contar también con equipos.

Así mismo, en lo que se refiere al grado de satisfacción del cliente, la mayoría de las mypes dicen que es buena, coincidiendo con *Arrascue, J. E., Segura, E. B. (2016)*, quien mide notablemente la satisfacción del cliente, gracias a los precios y la atención personalizada.

- Referente a la variable *Procesos administrativos* en las mypes del rubro Clínicas, se tiene que la mayoría cuenta con plan estratégico y plan operativo,

lo que difiere con *De La Rosa, S., Arregoces, A. (2015)*, quien demuestra que no cuentan con un departamento encargado de diseñar planes, recomendando la creación de un departamento responsable de esta tarea. Igualmente, difiere con *Toledo, T. M., Mite, V. J. (2015)*, que confirma que los procesos administrativos se aplican sin un plan estratégico, recomendando elaborar, evaluar y hacer seguimiento del plan estratégico. De igual forma, no concuerda con *Araujo, E. J. (2017)*, que demuestra un alto porcentaje del nivel de insuficiencia de la planeación, recomendando elaborar anticipadamente los documentos relacionados a la planificación involucrando a las áreas.

En lo que se refiere, a si cuentan con manual de funciones y si ya se asignaron sus funciones al personal, la mayoría dijo que si, lo que concuerda con *De La Rosa, S., Arregoces, A. (2015)*, donde la mayoría también dijo que sí, recomendando su actualización. Igualmente, coincide con *Ocampos, L. E., Valencia, S. T. (2017)*, donde solo recomiendan difundir el manual de organización y funciones. Así mismo, concuerda con *Meca, Z. M. (2016)*, que concluye en contar con dicho documento.

Sobre si reconoce el desempeño del personal y los motiva, así como capacitarlos periódicamente, la mayoría de la mypes dijo que si los reconoce y capacita, lo que concuerda con *De La Rosa, S., Arregoces, A. (2015)*, al reconocer el desempeño pero no motivarlo, recomendando medir el rendimiento individual y reconocer el esfuerzo mediante incentivos. Lo que no concuerda con *Toledo, T. M., Mite, V. J. (2015)*, donde el personal se desmotiva



por la falta de incentivos y reconocimiento, recomendando implementar un plan de capacitación reconociendo el talento humano. Igualmente coincide con *Piedrasanta, M. L. (2014)*, con *Araujo, E. J. (2017)*, *Ocampos, L. E., Valencia, S. T. (2017)*, *Meca, Z. M. (2016)* y *Arrascue, J. E., Segura, E. B. (2016)*, quienes recomiendan capacitar al personal.

En lo que concierne a evaluar indicadores de desempeño y producción, la mayoría de las mypes indicaron hacerlo, lo que no concuerda con *Toledo, T. M., Mite, V. J. (2015)*, donde no se manejan indicadores para evaluar el desempeño, recomendando medir la gestión en función a indicadores y bajo un sistema de auditoria.

- Respecto a la Hipótesis del presente trabajo de investigación, se hace mención que por su naturaleza no se ha formulado.

#### 5.4. Plan de Mejora Continua

##### MODELO DE PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LAS CLÍNICAS

Nº	Actividad	Acción
1	Mejoramiento del servicio de atención al público.	Acondicionar la sala de recepción con Tv, aire acondicionado y agua para los clientes
2		Exponer y facilitar folletos informativos de los servicios
3	Mejoramiento de la imagen institucional a nivel del recurso humano.	Acondicionar los ambientes de trabajo del personal con aire acondicionado
4		Identificar al personal a través del uso de uniforme distintivo
5		Premiar la producción individual o desempeño
6		Reconocer al trabajador del mes
7		Potenciar las habilidades del personal y posterior ascenso
8	Mejoramiento del plan de marketing.	Promocionar los servicios en los medios de comunicación tv, radio, periódicos
9		Formalizar convenios con instituciones públicas y privadas
10		Implementar un Plan de descuento a los clientes antiguos para fidelizarlos
11		Realizar campañas de atención medica
12	Fortalecimiento de los servicios de apoyo al diagnóstico y farmacia.	Acondicionar las salas de espera de los servicios de apoyo al diagnóstico
13		Atención oportuna de las citas del laboratorio de análisis clínicos
14		Atención oportuna de las citas de los equipos de diagnóstico por imágenes
15		Mejorar la exhibición de los productos de farmacia para la fácil elección del cliente

**Diseño:** Elaboración Propia

## VI. Conclusiones

Las conclusiones a las que llega la presente investigación, son productos de la aplicación del instrumento a las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería, en el año 2019, específicamente a clínicas privadas de salud:

Referente a la variable *Gestión de Calidad*, se evidencia que las mypes de este rubro cuentan con muchos años en el mercado, desarrollando sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua, evaluando la situación de la empresa a través del *análisis FODA y/o PEST* y aplicando un *plan de marketing* para posicionarse en el mercado, logrando incrementar sus ingresos luego de ofertar más de diez especialidades en algunos casos e implementando laboratorios de análisis clínicos, farmacia, equipos para el diagnóstico por imágenes y ambulancia, demostrándose el *enfoque al cliente* al lograr satisfacer las necesidades de sus clientes.

Referente a la variable *Procesos Administrativos*, se evidencia sus componentes en la mayoría de las mypes de este rubro: Sobre la *Planeación*, han definido sus principales instrumentos de gestión como son la misión, visión, valores y objetivos, formulando además sus planes estratégicos y operativos los que se revisan y evalúan mensual y trimestralmente. Sobre la *Organización*, se han implementado sus respectivos organigramas y manuales, comprometiendo la participación del personal a través de la asignación de funciones. Sobre la *Dirección*, se reconoce el desempeño del personal y los motivan generalmente con capacitaciones mensuales y anuales. Sobre el *Control*, se evalúan indicadores de producción y desempeño.

Acerca de los objetivos de la investigación:

Se ha establecido en el *Objetivo General*, que los beneficios de la gestión de calidad y la aplicación eficaz de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas en el año 2019, han permitido el crecimiento de los mismos y el incremento de sus ingresos en los últimos años con la aplicación de la mejora continua.

Se ha determinado en el primer *Objetivo Específico*, que la aplicación de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio, rubro clínicas en el año 2019, garantizan la calidad de sus servicios ofertados, al confirmarse el número de especialidades y todo el equipamiento implementado, que se viene logrando en función a la mejora continua y la evaluación constante de los planes.

Se ha determinado en el segundo *Objetivo Específico*, que los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas en el año 2019, garantizan el éxito sostenido de las empresas, al confirmarse su crecimiento constante como producto del cumplimiento de cada uno de los elementos de este proceso y la evaluación de indicadores como también, el reconocimiento del desempeño de sus trabajadores, comprometiéndolos a favor de la empresa.

El presente trabajo de investigación representa un aporte del autor a futuras investigaciones, siendo susceptible de modificaciones, adiciones y actualizaciones por parte de los interesados.

## **VII. Recomendaciones**

Se recomienda a las mypes del sector servicio, rubro clínicas del distrito de Callería en el año 2019, no dejar de lado la *gestión de calidad* que les ha permitido hasta el momento ganar un lugar en el mercado de la salud, dando énfasis al enfoque al cliente, renovando y fortaleciendo sus servicios médicos y no médicos, estudiando frecuentemente el entorno del mercado y dando importancia a la opinión de los usuarios y/o clientes.

No dejar de lado los *procesos administrativos*, renovándolos con la mejora continua y de la mano con el avance tecnológico, para garantizar no solo la atención oportuna al cliente sino el desarrollo sostenido de sus organizaciones.

Reconocer el desempeño de sus trabajadores y motivarlos no solamente con capacitaciones en determinados periodos de tiempo, sino mediante incentivos que les garantice estar en un cómodo ambiente de trabajo, involucrándolos cada vez más con el propósito de la empresa.

## Referencias bibliográficas

**Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2018).** *Condiciones de Vida en el Perú*, Trimestre: Enero-febrero-marzo 2018, Informe Técnico N° 2 – Junio 2018. De: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/condiciones-de-vida-ene-feb-marz\\_2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/condiciones-de-vida-ene-feb-marz_2018.pdf)

**De La Rosa, S., Arregoces, A. (2015).** *Diseño de un Plan de Mejoramiento Administrativo para los departamentos de Compra, Logística y Recursos Humanos, de la Empresa BUZCA S.A.* Tesis presentada para obtener el Título de Administradores de Empresa, Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Cartagena, Cartagena – Colombia. De: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Traabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>

**Toledo, T. M., Mite, V. J. (2015).** *Evaluación de la Gestión Administrativa y Diseño de un Modelo de Mejoramiento de la Calidad en la Administración del Hospital Mariana de Jesús.* Proyecto de Tesis que se presenta como requisito para optar por el Título de Ingeniería Comercial, Carrera de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. De: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17628/1/Tesis%20Hospital%20Mariana%20de%20Jesus%20MTOL-final.pdf>

**Piedrasanta, M. L. (2014).** *Servicio al cliente en Clínicas Médicas Odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango.* Tesis previo a conferirle en el grado académico de Licenciada, el título de Administradora de Empresas, en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango – Guatemala. De: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Piedrasanta-Marta.pdf>

**Araujo, E. J. (2017).** *Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Lima, 2017.* Tesis para optar el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú - 2017. De: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8926/Araujo\\_VEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8926/Araujo_VEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Ocampos, L. E., Valencia, S. T. (2017).** *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016.* Tesis de

Pregrado para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes – Perú, 2017. De: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Meca, Z. M. (2016).** *Caracterización del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú. Caso: Clínica Internacional SA. Piura, 2015.* Tesis para optar el Título de Contador Público, Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH, Piura - Perú. De: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2114/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_CLINICAS\\_PRIVADAS\\_MECA\\_BAUTISTA\\_ZORAIDA\\_MARGOT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2114/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_CLINICAS_PRIVADAS_MECA_BAUTISTA_ZORAIDA_MARGOT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Arrascue, J. E., Segura, E. B. (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 Profesional de Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - 2016. De: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=44A26B9C9E2DD9364E47C39CD0ED3ED3?sequence=1>

**ISOTools Excellence / ISOTools Perú (2015).** Libro electrónico (e-book) *ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad.* De: [https://www.isotools.org/pdfs-pro-e-book-9001-2015-futuro-calidad.pdf?utm\\_campaign=ISO%209001&utm\\_medium=email&\\_hsenc=p2ANqtz-\\_Rj\\_4gfipCDc9qBEJE2cZJYKzwrnG34dmAt4TnvLYvz9nndvVjt5AfZIIcKOEIlgKsXlboAqjWA\\_FVbnXwSVhjZ22WSow&\\_hsmi=16099390&utm\\_content=16099390&utm\\_source=hs\\_automation&hsCtaTracking=01ba33b0-31de-40ab-9a95-231740a59b4f%7C844f4f82-9c45-496e-842d-97c5ead5fc72](https://www.isotools.org/pdfs-pro-e-book-9001-2015-futuro-calidad.pdf?utm_campaign=ISO%209001&utm_medium=email&_hsenc=p2ANqtz-_Rj_4gfipCDc9qBEJE2cZJYKzwrnG34dmAt4TnvLYvz9nndvVjt5AfZIIcKOEIlgKsXlboAqjWA_FVbnXwSVhjZ22WSow&_hsmi=16099390&utm_content=16099390&utm_source=hs_automation&hsCtaTracking=01ba33b0-31de-40ab-9a95-231740a59b4f%7C844f4f82-9c45-496e-842d-97c5ead5fc72)

**Enrique Louffat (2015).** *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (4ta. ed.). Argentina: Cengage Learning. De: [https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci\\_\\_n\\_louffat\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_louffat_issuu)

**Bernal, C. A. & Sierra, H. D. (2013).** *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da. ed.). México: Pearson Educación. De: <http://ebookparadise.online/pdf?title=Proceso+Administrativo+Para+Las+Or>

ganizaciones+Del+Siglo+Xxi&geo=es&i=OTc4LTk1ODY5OTIyNzU%3D&src=blogspot#read

**Münch, L., Flores, B. E. & Cacho, I. (2014).** *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2da. ed.). México: Pearson Educación. De: [https://datenpdf.com/download/administracion-gestion-organizacional-enfoques-y-proceso\\_pdf](https://datenpdf.com/download/administracion-gestion-organizacional-enfoques-y-proceso_pdf)

**Luna, A. C. (2015).** *Proceso administrativo* (2da. ed.). México: Grupo editorial Patria. De: [https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA1&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)

**Procesos de la gestión administrativa - TELESUP** (5 de noviembre de 2017). Universidad Privada Telesup. De: <https://www.librosvirtual.com/administracion/procesos-de-la-gestion-administrativa-telesup>

**Ley Mype 28015 30056** (3 de junio de 2016). ErikaRoxy980. De: <https://es.slideshare.net/ErikaRoxy980/la-ley-mype-28015-30056-62678461>

**Teoría del proceso administrativo** (13 de agosto de 2016). Eriika Danii Flower Molina. De: [https://prezi.com/yx4vmwwnz\\_b5/teoria-del-proceso-administrativo/](https://prezi.com/yx4vmwwnz_b5/teoria-del-proceso-administrativo/)

**Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI** (12 de julio de 2018). Jaime Cupitra Cárdenas. De: <https://prezi.com/p/oh9yp88zrslq/proceso-administrativo-para-las-organizaciones-del-siglo-xxi/>

**Definición de la micro y pequeña empresa.** Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT. De: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

**Pero ¿Qué es la gestión de la calidad?.** ISO9001calidad. Sistemas de gestión de calidad según ISO 9000. De: <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>



**¿Qué es el proceso administrativo?**. Emprendepyme. De:  
<https://www.emprendepyme.net/que-es-el-proceso-administrativo.html>

**Proceso Administrativo.** Esperanza Quintana Prado De:  
<https://docplayer.es/18451373-Proceso-administrativo.html>

**Herramientas de Gestión Administrativa.** Marthita Yancha De:  
<https://es.scribd.com/document/296544001/Herramientas-de-Gestion-Administrativa>

**Indicador. ¿Para qué sirven los indicadores en una pyme?.** Golfredo Molina. De:  
<https://www.gestionar-facil.com/indicador/>

**William Edwards Deming** (13 de febrero de 2019). Fundación Wikimedia Inc. De:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/William\\_Edwards\\_Deming](https://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming)

**Joseph Juran** (3 de abril de 2019). Fundación Wikimedia Inc. De:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Joseph\\_Juran](https://es.wikipedia.org/wiki/Joseph_Juran)

**Kaoru Ishikawa** (7 de marzo de 2019). Fundación Wikimedia Inc. De:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru\\_Ishikawa](https://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa)

**Phil Crosby** (27 de marzo de 2019). Fundación Wikimedia Inc. De:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Phil\\_Crosby](https://es.wikipedia.org/wiki/Phil_Crosby)

**Anexos**  
**Cronograma 2019:**

CRONOGRAMA DE AVANCE	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	4-Feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Linea de Investigación	4-Feb	9-Feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		9-Feb	17-Feb													
Título del proyecto de investigación.			17-Feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-Feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-Feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-Feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					3-Mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					3-Mar	10-Mar										
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						11-Mar	X	X	7-Abr							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								25-Mar	7-Abr							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.										14-Abr						
Presentación del informe final de investigación.											22-Abr	28-Abr				
Revisión turniti Informe Final												28-Abr	5-May			
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca													5-May	12-May		
Elaboración de artículo científico, diapositivas, correctores													X	X		
Prebanca y sustentación del informe final.															18-May	
Cierre de Taller																26-May

**Diseño:** Asesor del Taller de Investigación.

### Presupuesto General:

Nº	Detalle	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario S/	Costo Total S/
1	Asesoramiento	Sesiones	5	100.00	500.00
2	Útiles de oficina (papel, lapiceros, etc.)	Und	1	50.00	50.00
3	Fotocopias	Und	200	0.10	20.00
4	Impresiones	Und	4	25.00	100.00
5	Servicio Anillado	Und	3	20.00	60.00
6	Movilidad local	Und	1	180.00	180.00
7	Internet	hora	40	1.50	60.00
8	Alimentación	Und	1	200.00	200.00
9	Otros Gastos	Und	1	120.00	120.00
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>					<b>1,290.00</b>

**Diseño:** Elaboración propia.

**Población y muestra:**

**POBLACIÓN Y MUESTRA**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Fecha de encuesta</b>
1	Clínica Fernández	08/05/2019
2	Clínica Amazónica	08/05/2019
3	Clínica Santa Anita	08/05/2019
4	Policlínico Cayetano Heredia	08/05/2019
5	Clínica Zelada	08/05/2019
6	Clínica Esmedic	09/05/2019
7	Clínica Internacional	09/05/2019
8	Clínica Americana SERFARMED	10/05/2019
9	Clínica Monte Hored	10/05/2019
10	Clínica Juan Pablo II	

**Diseño:** Elaboración Propia



**Encuesta:**

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA**

**Instrucciones:**

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar el tema “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019*”.

**Encuestado:**

..... Fecha:...../...../2019

**A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO:**

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?  
De 18 a 30 años ( ) De 31 a 40 años ( ) De 41 a 50 años ( ) De 51 a más ( )
2. ¿Cuál es el género del microempresario?  
Masculino ( ) Femenino ( )
3. ¿Cuál es el grado de instrucción del microempresario?  
Estudios básicos ( ) Técnico ( ) Universitario ( )

**B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:**

4. ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?  
De 1 a 3 ( ) De 3 a 6 ( ) de 7 a más ( )
5. ¿Cuántos empleados tiene su empresa?  
De 1 a 5 ( ) De 6 a 10 ( ) De 11 a más ( )
6. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?  
Si ( ) No ( )

7. ¿Se administra usando herramientas de gestión administrativa?  
Si ( ) No ( )
8. ¿Han realizado un análisis FODA y/o PEST de su microempresa?  
Si ( ) No ( )
9. ¿Cuentan con plan de marketing?  
Si ( ) No ( )
10. ¿Cuántas especialidades ofertan en su cartera de servicios?  
De 1 a 4 ( ) De 5 a 9 ( ) De 10 a más ( )
11. ¿Cuentan con Laboratorio de análisis clínicos?  
Si ( ) No ( )
12. ¿Cuentan con Farmacia?  
Si ( ) No ( )
13. ¿Cuentan con Dx por Imágenes? (Rx, Ecografías, Tomografías, Resonancias)  
Si ( ) No ( )
14. ¿Cuentan con Ambulancias?  
Si ( ) No ( )
15. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida?  
Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )

### **C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

16. ¿La empresa cuenta con Organigrama?  
Si ( ) No ( )
17. ¿La empresa ha definido su misión, visión, valores y objetivos?  
Si ( ) No ( )
18. ¿La empresa cuenta Plan Estratégico y Plan Operativo?  
Si ( ) No ( )
19. ¿La empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones?  
Si ( ) No ( )
20. ¿Se cumple con asignar sus funciones a cada personal?  
Si ( ) No ( )
21. ¿Cómo se organiza el personal de la empresa?  
Por dptos. ( ) Por áreas ( ) Por secciones ( )

22. ¿Se reconoce el desempeño del personal y se motiva?  
Si ( ) No ( )
23. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la empresa?  
Mensualmente ( ) Anualmente ( ) Nunca ( )
24. ¿La planeación de la empresa se cumple en?  
50% ( ) 75% ( ) 100% ( ) N/S ( )
25. ¿Cada cuánto se revisan los planes de trabajo de la empresa?  
Semanal ( ) Mensual ( ) Trimestral ( ) Semestral ( )
26. ¿Quién revisa los planes de trabajo de la empresa?  
Directorio ( ) Gerente ( ) Administrador ( ) Todos los jefes de áreas ( )
27. ¿Sus ingresos como empresa se han incrementado en los últimos años?  
Si ( ) No ( )
28. ¿Evalúan indicadores de desempeño y producción como parte un sistema de control interno?  
Si ( ) No ( )
29. ¿Hacen uso de consultorías externas para la mejora continua de la empresa?  
Si ( ) No ( )

Pucallpa, abril del 2019

**Ejecución de la encuesta:**



ENCUESTA A LA  
CLINICA FERNANDEZ



ENCUESTA A LA  
CLINICA AMAZONICA



ENCUESTA A  
LA  
CLINICA  
SANTA ANITA