

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 MYPES DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO CENTROS DE
REHABILITACIÓN Y SALUD FÍSICA-IQUITOS, 2019**

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

AUTORA:

BACH. SALAZAR MESONES, NOELIA

ORCID: 0000-0003-3907-427X

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro centros de rehabilitación y salud física-Iquitos, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Salazar Mesones, Noelia

ORCID: 0000-0003-3907-427X

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. José W. Mozombite A.

Secretario

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Miembro

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser.

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis.

A los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A mi asesor Mba. Crysber Valdiviezo, quien me ha guiado con su paciencia y rectitud como docente para nuestra investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

A mi familia, por creer en mí.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos.

Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Noelia

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro centros de rehabilitación y salud física-Iquitos, 2019. La investigación se origina al Determinar como problemática la ausencia de una administración eficaz por parte de los microempresarios. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos, se soportan en procesos administrativos eficaces?; y como objetivos específicos establecer la relación entre las dimensiones de las variables de investigación. La metodología de investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con la técnica de encuesta y entrevista: Del microempresario: la mayoría son adultos: están en los rangos de edad de “45 a 54 años” y de “55 a más años”; de sexo femenino (60,0%) y nivel universitario. De la gestión de calidad: sólo el 20.0% de las mypes realiza encuestas de satisfacción; 80,0% carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, se desconoce del uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 60,0% no realiza la planeación de las actividades de la empresa; carece de organigrama y no planifica auditorías preventivas para fortalecer los mecanismos de control. Finalmente, se concluye que existe correlación entre ambas variables, es decir a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, mypes, rubro centros de rehabilitación y salud física.

ABSTRACT

The main objective of the research has been to determine the quality management and efficiency of administrative processes in the service sector, rehabilitation centers and physical health, Iquitos, 2019. The research originates from the identification of the lack of effective administration by micro-entrepreneurs as a problem. For this reason, the following statement was made: Is quality management in the service sector microenterprises, rehabilitation centers and physical health in Iquitos, supported by effective administrative processes, and as specific objectives to establish the relationship between the dimensions of the research variables. The research methodology is quantitative, descriptive-correlational level, non-experimental design, cross-sectional and correlational type. A questionnaire of 25 questions was applied with the survey and interview technique: Of the microentrepreneur: the majority are adults: they are in the age ranges of "45 to 54 years" and "55 years and over"; of the female sex (60.0%) and university level. Of the quality management: only 20.0% of mypes carry out satisfaction surveys; 80.0% lack mechanisms to generate added value and improve processes; the use of quality tools is unknown. Of the administrative processes: 60.0% do not carry out planning of the company's activities; they lack an organization chart and do not plan preventive audits to strengthen control mechanisms. Finally, it is concluded that there is a correlation between both variables, i.e. to more efficient administrative procedures, quality management will be achieved.

Keywords: Quality management, administrative processes, mypes, rehabilitation centers and physical health item.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Caracterización del problema	2
1.1.2 Enunciado del problema	2
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	3
1.3.1 Justificación Teórica.....	3
1.3.2 Justificación Metodológica.....	3
1.3.3 Justificación Práctica	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3 Antecedentes regionales	9
2.1.4 Antecedentes locales	10
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	10
2.2.1 Calidad	10
2.2.2 Calidad en Servicio	11
2.2.3 Evaluación de la calidad de servicios	12
2.2.4 Orientación, vinculación y valor del cliente.....	12
2.2.5 Funciones de la administración.....	14

2.2.5.1	Planificación	14
2.2.5.2	Organización	15
2.2.5.3	Dirección	16
2.2.5.4	Control.....	17
2.2.6	Definición de la Gestión por Procesos”	18
2.2.7	Herramientas para el análisis de la mejora	21
2.2.8	Benchmarking	24
2.3	Marco conceptual	24
2.3.1	Glosarios de términos de administración	24
2.3.2	Glosarios de términos de rehabilitación	26
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		28
3.1	Hipótesis general	28
3.2	Hipótesis específicas	28
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		28
4.1	Diseño de investigación.....	29
4.1.1	Tipo de investigación.....	29
4.1.2	Nivel de investigación	29
4.2	Población y muestra	30
4.2.1	Población.....	30
4.2.2	Muestra.....	31
4.3	Definición y operacionalización de las variables.....	32
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.4.1	Técnicas.....	36
4.4.2	Instrumentos	36
4.5	Plan de análisis	36
4.6	Matriz de consistencia	37
4.7	Principios éticos	42
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		44
5.1	Resultados	44
A.	Respecto al microempresario.....	44
B.	Respecto a la gestión de calidad	47
C.	Respecto a los procesos administrativos.....	56
5.2	Análisis de resultados	69
5.3	Prueba de hipótesis	70
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		72
6.1	Conclusiones	72

6.2	Recomendaciones.....	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
	ANEXOS	78
1.-	Prueba de fiabilidad.....	78
2.-	Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%	79
3.-	Coefficiente de correlación de Pearson.....	81
4.-	Cronograma.....	83
5.-	Encuesta	85
6.-	Evidencia de trabajo de campo.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables.....	32
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....	37
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?.....	44
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	45
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	46
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	47
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	48
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	49
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ...	50
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	51
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	52
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	53
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	54
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	55
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	56
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	57
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?	58
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	59

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	60
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?.....	61
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?	62
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 63	
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	64
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	65
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	66
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	67
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de Deming.....	21
Figura 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	44
Figura 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	45
Figura 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?.....	46
Figura 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	47
Figura 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	48
Figura 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	49
Figura 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?.	50
Figura 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	51
Figura 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	52
Figura 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	53
Figura 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	54
Figura 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	55
Figura 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	56
Figura 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	57
Figura 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?	58
Figura 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?	59
Figura 19: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	60

Figura 20: ¿Existe organigrama y está publicado?.....	61
Figura 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	62
Figura 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?63	
Figura 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	64
Figura 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	65
Figura 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	66
Figura 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	67
Figura 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	68

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las mypes son las unidades económicas de importante contribución al desarrollo económico del país, ya que son las principales fuentes generadores de empleo, ejecutando funciones para satisfacer las necesidades de los clientes teniendo como resultado el logro de las metas, visiones y objetivos que tiene la empresa.

La fuente principal de los servicios referidos al tema de salud física es satisfacer las necesidades del paciente brindando un servicio de calidad centrándose en las técnicas que se puede emplear ante cada situación presentada por los clientes.

No obstante, podemos decir que solo los hospitales del Estado no brindan un adecuado servicio y que en la mayoría no pueden suplir la demanda, sobre todo otorgan limitaciones en el momento de la atención.

Son escasas las empresas que se encaminan en este rubro, a favor de la salud de las personas, son pocas las que fijan oportunidades de servicio a favor de la buena calidad de vida de las personas, sea físico, biológico y mental.

Este estudio se enfocó en conocer la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro centros de rehabilitación y salud física que funcionan en la ciudad de Iquitos, resultando que cada uno brinda un servicio singular a las personas, procurando satisfacer sus necesidades de salud físico y mental pero que respecto a la gestión propia del negocio los proceso administrativos necesitan ser ejecutados con mayor orden.

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, se observa que las personas se dedican al cuidado de su salud por ello el crecimiento de la mypes del sector servicios rubro centro de rehabilitación y salud física tiene mayor presencia en la ciudad, donde la necesidad de recuperación de las personas respecto a sus capacidades requiere de atención especializada.

Sin embargo, a la par, es necesario que la gestión del negocio sostenga su nivel de atención al cliente, el cual requiere de procesos administrativos implementados, siendo por el contrario una debilidad que se convierte en la problemática de la gestión.

1.1.1 Caracterización del problema

En general, las mypes son pequeñas empresas cuyos emprendedores se enfocan en la operación del negocio, el cual conocen, pero a su vez desconocen el tema de gestión con un enfoque en calidad y mucho menos de procesos administrativos que garantizarán que sus mismas operaciones sean estables y gocen de eficiencia.

Cuando estos centros reciben a un cliente-paciente, en ocasiones se encuentra a un personal no capacitado en brindarle información adecuada y/o se carece de los implementos propios de los servicios, justamente porque al no poseer procesos administrativos implementados, se generan eventos relacionados a deficiencias que se llaman “mal servicio”. En conclusión, el emprendedor desconoce de que la gestión requiere de los procesos en el orden de: planeación, organización, dirección y control.

1.1.2 Enunciado del problema

¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos, se soportan en procesos administrativos eficaces?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración mecánica (proceso planificación) en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.
- Determinar la relación entre las dimensiones gestión de proveedores y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos
- Determinar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración dinámica (proceso control) en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación Teórica

La investigación tiene justificación teórica porque en su desarrollo se realizó la consulta de diversas bibliografías de autores y a su vez esto generará nuevo conocimiento.

1.3.2 Justificación Metodológica

La investigación se desarrollará según los procesos de la metodología de investigación del tipo cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

1.3.3 Justificación Práctica

La presente investigación proporcionará aportes que serán de aplicación en el corto y mediano plazo para las empresas materia de estudio.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Calderón, H. (2017). En su tesis de investigación: “Análisis de los procesos administrativos y operativos de la empresa Breypa.com. SAAR en la ciudad de Esmeraldas”, para optar el título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Católica del Ecuador; tuvo por objetivo analizar los procesos administrativos y operativos de su empresa Breypa.com en la ciudad de Esmeraldas; utilizando el tipo de investigación descriptiva, ya que permite describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de objeto en estudio. En sus conclusiones, se determina que las actividades tanto administrativas como operativas en su empresa Breypa.com se ejecutan de manera empírica; es decir porque no poseen manual de procedimientos, ni reglamentos para su personal, los cuales orienten al momento de ejecutar sus funciones. Por otro lado, deben existir estrategias para el perfeccionamiento de sus procesos administrativos, la cual contemple los factores clave para alcanzar el éxito empresarial. Por último, el plan propuesto dentro de la empresa es el acápite que sigue a continuación, el cual contiene un esquema para el desarrollo e implementación de las estrategias priorizadas.

Armijos, J. (2017), en su tesis “Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos”. Presentada a la Universidad de Chile. Investigación que tuvo como objetivo, la identificación de

procesos claves o críticos que desempeñan los hospitales, para generar una propuesta de indicadores orientados a controlar el adecuado uso de recursos e infraestructuras. Se utilizó un diseño descriptivo – experimental. Concluyendo que es importante contar con herramientas que permitan dar cumplimiento a las metas y objetivos trazados por la institución.

Boza, R. (2017), en su tesis “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016”, presentado a la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, investigación que tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción desde la mentalidad del cliente, enfocados en la atención en salud que brindan en la UCI-HNN. Se utilizó el diseño exploratorio, cuantitativo – descriptiva. Concluye que es importante enfocarse en abordar al cliente porque así se podrá obtener un cambio de conducta positivo, una satisfactoria identificación de las necesidades de los pacientes y familiares.

Diaz, J. (2016), en su tesis “Gestión por procesos del servicio de ortopedia y traumatología de un hospital público: estrategia, ventajas y dificultades”. Presentada a la Universidad Nacional de Córdoba, investigación que tuvo como objetivo afianzar la cultura de la excelencia en la gestión, reordenado y definiendo los procesos y a través de ello lograr: mayor compromiso de los profesionales, alinearse a las necesidades del paciente, descentralizar la gestión, estandarizar las actividades, favorecer la mejora continua, allanar la organización y mejora la eficacia y eficiencia. Se utilizó el diseño experimental. Concluye que se llevó a cabo una revisión sobre el desarrollo en las distintas fases y etapas de la gestión por procesos, es decir, se vuelve a mirar o revisita la institución, sus actores y las experiencias vividas, pasando por

avances y retrocesos, aciertos y desaciertos, posibilidades y limitaciones plasmados en los resultados obtenidos.

Herrera, E. (2016), es su tesis “Valoración de la satisfacción de la atención a los usuarios de fisioterapia en el centro de rehabilitación integral especializado #4 de Ibarra periodo Marzo-Julio del 2016”, presentada a la Universidad Técnica Del Norte de Ecuador, investigación que tuvo como objetivo respetar y valorar la satisfacción de la atención a los clientes de fisioterapia en el centro de Rehabilitación Integral Especializado #4 de Ibarra. Se utilizó el diseño transversal – no experimental. Concluye que para ofrecer una excelente atención al cliente repercute también el ambiente, la higiene, los materiales, aparatos y equipos donde serán utilizados por los pacientes y eso dará buenos resultados, ya que será reflejado en los resultados positivos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Aguilar, K. (2018), en su tesis “Centro de Rehabilitación Integral para personas con discapacidad física en el departamento de Tacna” presentada a la Universidad Privada de Tacna; investigación que tuvo como objetivo crear y diseñar espacios de acuerdo a las discapacidades más recurrentes en los pacientes, para su mejor recorrido y accesibilidad en los ambientes. Se utilizó el diseño descriptivo – no experimental. Concluye que se debe proyectar un centro de rehabilitación integral para personas con discapacidad física- motriz, con infraestructuras y los ambientes específicos que faciliten una atención integral.

Bernal, M. (2018), en su tesis “Calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad San José Misericordioso”, presentada a la Universidad Cesar Vallejo en Tacna; investigación que tiene como

objetivo medir el nivel de la calidad el servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” e la ciudad de Tacna en el año 2018. Se utilizó el diseño cuantitativo – no experimental – descriptivo – transversal. Concluye el nivel de expectativas del cliente que reciben el servicio del centro de Centro de Estimulación y terapia para niños son en su mayoría altos.

Calderón, R. (2018), en su tesis “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, Enero de 2018.” Presentada a la Universidad Privada Norbert Wiener, investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna. Se utilizó el diseño no experimental- transversal. Concluye que precisaronque el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus dimensiones.

García, D.; Guillinta, E. (2017), en sus tesis “ Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención Fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y Dolor del instituto nacional de rehabilitación”, presentada a la Universidad Peruana Cayetano Heredia de Lima; investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) en Lima, Perú; y la descripción de características sociodemográficas académicas y clínicas. Se utilizó el diseño descriptivo – transversal. Concluye que el nivel de satisfacción en los pacientes estudiados fue favorable, pero en la encuesta de la capacidad de respuesta hacia los pacientes determinó que la menor satisfacción por lo que recomienda tomar medidas que permitan su incremento.

Villafuerte, O.; Tello, J. (2017), en su tesis “Factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de medicina física y rehabilitación del hospital Cayetano Heredia”, presentada a la Universidad Peruana Cayetano Heredia en Lima; investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y los factores de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Hospital Cayetano Heredia. Se utilizó el diseño descriptivo – transversal. Concluye que el nivel de satisfacción en los pacientes encuestados es favorable. Sugieren que es necesario implementar acciones de mejoras para satisfacer el servicio agregando la oferta y sobre todo la comunicación.

2.1.3 Antecedentes regionales

Peña, J. (2017), en su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017”, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; en Pucallpa, investigación que tuvo como objetivo determinar la gestión de la calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017. Se utilizó el diseño descriptivo- no experimental – correlacional. Concluye que el interés de los “Administradores” y/o “Propietarios” de enfocarse en un buen servicio reside en captar “nuevos clientes” y no esperan la fidelización de los clientes.

Rabanal, L. (2019), en su 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”, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; en Pucallpa, investigación que tuvo como objetivo establecer los

beneficios de la gestión de la calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del rubro clínicas en el distrito de Callería en el año 2019. Se utilizó el diseño no experimental – transversal. Concluye 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.

2.1.4 Antecedentes locales

Flores, M. (2018), en su tesis “Gestión bajo en enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, Distrito de Iquitos, año 2018” presentada a la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote en Pucallpa, investigación que tuvo como objetivo determinar la Gestión bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del sector servicio, centro de rehabilitación y salud física, Distrito de Iquitos, año 2018. Se utilizó el diseño no experimental –transversal – descriptivo – correlacional. Concluye que las mypes se practica un enfoque en atención al cliente por la cual es reforzado por la evaluación a su personal sobre el servicio que brindan.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Calidad

Definiremos calidad como aquellos aspectos de mejora en los productos y servicios que ofrece una empresa. En el mundo empresarial esto es determinante para participar en el mercado, el cliente es más exigente, gracias a la mayor competitividad de quien ofrece lo mejor, en pocas palabras es la nueva clave para triunfar en el mercado.(Evans & Lindsay, 2015)

El nuevo cliente, al ser más exigente obliga a la empresa a impulsar la innovación para realizar constantes mejoras y mantener a su cliente, sea capaz no solo de satisfacerlo sino de hasta sorprenderlo. Estudiosos como Edward Deming precisa poner énfasis en el cliente con estrategias de mejoramiento continuo de los procesos, a través del ya conocido ciclo virtuoso PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT), donde los componentes de la sigla significan planificar, hacer, controlar, evaluar y actuar. (Evans & Lindsay, 2015)

Son los ejecutivos japoneses que lo adaptaron en el ciclo **PDCA**:

- **Plan** (planificar, diseñar el producto)
- **Do** (hacer, asegurar que se produce lo que se diseñó)
- **Check** (verificar, confirmar si el cliente está satisfecho)
- **Act** (actuar, usar la retroalimentación para incorporar mejoras en la siguiente fase de la planificación.

2.2.2 Calidad en Servicio

Es en principio todo aquello que logra satisfacer una necesidad mediante algo no tangible. Por ejemplo, cuando alguna persona compra un servicio, lo que está ganando es una experiencia, la que debe ser y tiene que ser la mejor posible para que pueda o quiera repetirla en una futura necesidad.

Sin duda alguna el concepto de satisfacción de los clientes y el de la calidad de los servicios están relacionados. Sin embargo, la relación que existe de estos conceptos no está bien definida. Existen quienes piensan que la satisfacción de los clientes genera la calidad percibida en los servicios, y otro que piensan que la calidad de los servicios llega hasta la satisfacción de los clientes. Además, la relación que existe entre estos dos conceptos, y la forma en que están relacionados con el

comportamiento adquisitivo, prácticamente no ha sido explicada. Una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar sus percepciones acerca de los servicios. (Robbins, 2010)

2.2.3 Evaluación de la calidad de servicios

Dentro de las organizaciones, la evaluación del servicio es el factor principal para descubrir las falencias y poder brindar un servicio de calidad. Las evaluaciones pueden ser realizadas periódicamente, y de esta manera detectar las fallas, que durante el proceso puedan ser corregidas, para que el servicio alcance el nivel deseado tanto para los clientes como para la organización. Por lo tanto, se debe considerar o implementar normas con las que se pueda mejorar la calidad del servicio ofrecido (Mejía, 2009).

El aspecto principal para tomar en cuenta en un análisis de servicio es que el 70% de los clientes que pierden las organizaciones es debido al mal servicio, y más del 90% de ellos consideran a la falta de actuar de los empleados el factor que causa el mal servicio (Quijano, 2003).

2.2.4 Orientación, vinculación y valor del cliente

Revisando la literatura sobre este tema se encuentra la obra de Bruhn (1999), quien establece una serie de definiciones.(BRUHN & SCHUTZ, 1999)

“La orientación al cliente es la investigación y el análisis amplio y continuado de las expectativas del cliente, así como su conversión interna y externa en prestaciones e interacciones empresariales con el fin de establecer a largo plazo relaciones estables y económicamente ventajosas con los clientes.”

Por otro lado, también define lo que es satisfacción el cliente y nos revela cómo el cliente percibe el cumplimiento de aquello que integra la orientación a los mismos.

Schneider (2000), quien parte de un modelo de satisfacción del cliente, señala que el cliente hace evaluaciones antes, durante y después de la compra.

En conclusión, ambos conceptos no son lo mismo, aunque en la práctica se suele utilizarlos como sinónimos.

Servicio

Un servicio es una actividad o una serie de actividades generadoras de satisfacción por los consumidores, que se producen como resultado de la interacción entre los clientes y una persona o una máquina.

Servicio, se puede definir también como el conjunto de prestaciones que un cliente espera como valor agregado al producto o servicio en sí. Esto como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. (Albrecht, 2006)

Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (Kotler, 2006)

Mejora continua de los servicios

Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. (Albrecht, 2006)

Define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto a otras.

2.2.5 Funciones de la administración

2.2.5.1 Planificación

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. (Stoner, 2014, pág.: 13). (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2005)

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

Importancia de la planificación en las organizaciones.

La planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino. (Stoner et al., 2005)

El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización.

La planificación es fundamental, ya que esta:

- Permite que la empresa esté orientada al futuro

- Facilita la coordinación de decisiones
- Resalta los objetivos organizacionales
- Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.
- Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo.
- La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- Facilita el control la permitir medir la eficiencia de la empresa.

2.2.5.2 Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización . (Stoner, 2014, pág.: 14).

Acciones importantes de la organización.

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas
- Aclarar los requisitos del puesto
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos

- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control
- La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa
- Nivel jerárquico: las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, función, sector, ámbito, contenido y presentación

2.2.5.3 Dirección

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.”(Luna, 2013)

Actividades importantes de la Dirección

Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión:

- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo
- Motivar a los miembros
- Comunicar con efectividad
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control
- Estas actividades propias de la etapa de dirección le garantizan al Gerente guiar las acciones hacia el logro de los objetivos además de mantener buenas

relaciones y un ambiente fraterno dentro de la organización reduciendo al mínimo el conflicto

2.2.5.4 Control

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para Robbins (2016) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa (p.654). (Robbins, 2010)

Sin embargo, Stoner (2014, p.610) lo define de la siguiente manera: El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (2015), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición".

Elementos del Control

Analizando todas las definiciones citadas se puede notar que el control posee ciertos elementos que son básicos o esenciales:

En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.

En segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.

En un tercer lugar, el control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.

Y en último lugar, a través del proceso de control planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

2.2.6 Definición de la Gestión por Procesos

La mayoría de las empresas presentan una Gestión por Funciones o áreas de trabajo que generan rivalidades y competencias entre ellas. La comunicación y el manejo de información es limitada, ya que cada área trabaja de manera independiente y todo esto repercute negativamente, originando ineficiencias en la empresa. Según el consultor español Mario Fernández: “En la gestión tradicional cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme las instrucciones o especificaciones recibidas, pero con poca información en relación al resultado final de su trabajo”(Fernández, 2003)

Es así como en una organización tradicional, las personas se agrupan por áreas o departamentos, comandados por un jefe del área quien concentra su atención en el buen funcionamiento de su departamento de trabajo, olvidándose del objetivo común de la empresa. Por otro lado, la globalización y los cambios tecnológicos presentan un cliente cada vez más exigente. Es por ello que las empresas se adaptan a dichos cambios y una manera de romper con el esquema tradicional es la Gestión por Procesos o Business Process Management.

Para Mario Fernández, la Gestión por Procesos consiste en: “concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, cada persona que interviene en él lo hace teniendo como referencia el resultado final de la operación; realiza su aportación sin perder de vista el resultado esperado que es la satisfacción del cliente y de la empresa”.

Se define un proceso como una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos de una organización, que añaden valor y ofrecen un servicio al cliente. Este cliente puede ser “interno” como “externo”. La Gestión por Procesos da un

enfoque total al cliente sobre las actividades de la organización, considerando que sus procesos son gestionados de manera estructurada; aportando una visión en común (cliente) y herramientas que permitan mejorar y rediseñar el flujo de trabajo.

Las características que presenta una Gestión por Procesos son:

- Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.
- Reconocer la existencia de los procesos internos.

Determinar los procesos relacionados con los factores críticos que proporcionan ventaja competitiva.

Medir la actuación de los procesos para poner en relación con el valor percibido por el cliente.

- Determinar las necesidades del cliente externo, orientando a la empresa a su satisfacción.
- Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a procesos y la mejora orientada a departamentos.
- Asignar un responsable a cada proceso.
- Establecer en cada proceso objetivos e indicadores.
- Evaluar la capacidad del proceso.
- Mantener bajo control, reducir la variabilidad y dependencia de causas no aleatorias.
- Medir el grado de satisfacción del cliente interno y externo, para la mejora continua del proceso.

Esto implica que la Gestión por Procesos supone un cambio radical en la organización y por tanto su implantación sería compleja, ya que la cultura

organizacional establecida anteriormente se resistiría al cambio, pasando de una estructura funcional a una estructura más flexible enfocada en procesos.

De las cuales se puede señalar que los procesos pasan de ser complejos a simples, los indicadores de desempeño se convierten en indicadores de resultados y los directivos ya no son unos entes controladores sino líderes. (Fernandez, 2003)

Entre las principales ventajas que ofrece una Gestión por Procesos son:

- Reduce los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado)
- Reduce los tiempos de ciclo (acorta plazos de entrega)
- Mejora la calidad y el valor percibido por los clientes.
- Incorpora actividades adicionales al servicio de bajo costo, que pueda ser fácil de percibir para el cliente.

Ejemplo: Counter para el cliente.

Finalmente, la Gestión por Procesos está orientada a realizar procesos competitivos, capaces de reaccionar ante los cambios mediante mecanismos como capacidad de cada proceso, mejora continua, flexibilidad estructural y orientación de actividades hacia la satisfacción del cliente; logrando la empresa altos niveles de eficiencia.

La aplicación del ciclo de gestión de procesos, también conocido como ciclo de Deming, permite a las empresas a aumentar su productividad aplicando la mejora continua lo cual permite la reducción de costos y el aumento de sus utilidades.

Figura 1: Ciclo de Deming



Fuente: (Evans & Lindsay, 2015)

El ciclo empieza con el planeamiento donde se busca las posibles mejoras que se podría hacer en el proceso, se definen los objetivos, las políticas, indicadores, métodos, entre otros. Se sigue con el realizar todo lo acordado en el paso anterior, haciendo énfasis en la importancia de la comunicación entre los involucrados y es muy recomendable realizar pruebas piloto de la mejora para verificar su desempeño. Luego, una vez realizada la mejora se tiene un periodo de prueba y se comparan los resultados con los objetivos planteados, en caso no cumplan, se plantean posibles soluciones. Por último, se toman las acciones de mejora, se analiza y se sigue buscando nuevas mejoras que se podría tomar. Es indispensable el compromiso de la dirección y de los involucrados, para poder tener sólidas mejoras y poder aumentar su productividad y crecimiento. Las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos.

2.2.7 Herramientas para el análisis de la mejora

Para una buena gestión de procesos se tienen distintas herramientas que se pueden utilizar, cada una tiene su funcionalidad y sus ventajas. Además, distintas

técnicas que nos ayudan a representar gráficamente los procesos y el flujo de trabajo.
(Benzaquen, 2019)

Herramienta 1: Diagrama de Pareto. Esta se basa en tomar decisiones en base a las prioridades, basado en el principio de «El 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan», dicho por Wilfredo Pareto. Es utilizado para conocer los principales problemas o las principales causas para poder decidir el objeto de mejora.

Herramienta 2: Diagrama Causa-Efecto. Es una herramienta de análisis que permite Determinar las causas de un problema determinado. Mayormente las causas se dividen en materiales, personal, métodos y maquinaria y entorno; es útil y dinámica para aplicar ya que se suele utilizar lluvia de ideas o sesiones de creatividad para realizar un óptimo resultado, es decir, la solución del problema analizado.

Herramienta 3: Mapa de procesos. Es una representación gráfica que define y muestra los procesos de una organización, su relación y estructura. Ayuda a tener una visión completa del estado del sistema de gestión actual, además se relacionan los procesos con el propósito de la organización. El modelo de mapa de proceso puede definirse mediante dos tipos de modelos, el cual la organización defina. Evidencia cuales son los roles, la relación entre áreas, tareas paso a paso y los responsables.

Herramienta 4: Diagrama SIPOC. Esta herramienta es un complemento del mapa de procesos que nos permite Determinar los problemas de un proceso. En este, se adhiere la participación de los clientes, proveedores, inputs y outputs del proceso. Es decir, es el resumen de un flujograma. Además, nos permite Determinar como el proceso ayudar a cumplir los requerimientos que solicita el cliente.

Herramienta 5: Diagrama de flujo. Esta herramienta nos permite representar paso a paso el flujo de trabajo a través de una serie de acciones que se definen dentro de un área, puesto de trabajo o proceso de forma coherente. En este se evidencia como las actividades fluyen entre los recursos y sus condiciones, permitiendo la rápida comprensión de las mismas y relación entre ellas.

Ventajas de la mejora continua

Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Por lo que su aplicación genera ventajas para la organización que aplique esta gestión.

Uno de los beneficios es que se elimina las actividades que no agregar valor a la empresa por lo que la reducción de costos es percibida, además de que permite reducir los plazos de entrega. Se pone énfasis en los procesos críticos para la calidad de sus productos, por lo que alguna tarea innecesaria que se realice, pasa a ser eliminada. La satisfacción del cliente ya sea interno o externo es la prioridad en este enfoque, es por eso que su evaluación es constante para compararse con el desempeño de los colaboradores y así ver el grado de satisfacción. Es indispensable Determinar las necesidades para orientar a la organización al aumento de este grado con mejores resultados organizacionales. El trabajo en equipo es esencial, se deja de lado la individualidad, aumentando la comunicación y el trato horizontal entre las áreas de una empresa, además la eficacia de los procesos es medida con una visión integradora en lugar de parcial.

Por otro lado, cada proceso posee un responsable, el cual se encarga de velar por la eficiencia de este. Además, vela por dirigir a su grupo hacia los resultados y no,

hacia las tareas que se tenga. Se establece para todos los procesos, indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora para poder tenerlos bajo control y reducir la inestabilidad que se pueda ocasionar.

2.2.8 Benchmarking

En términos de Luna:

“Es un proceso sistemático que se utiliza para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como representantes de las prácticas más sobresalientes, con el propósito de realizar mejoras en la empresa que lo lleva a cabo.” (Luna, 2013)

Para su aplicación es necesario el apoyo de la gerencia, para determinar con claridad las medidas que pueden reflejar mejoras en la aplicación de los procesos de la empresa.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Glosarios de términos de administración

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.
- **Aseguramiento de la calidad:** es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de calidad, que ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.
- **Cliente:** es el destinatario de un producto provisto por la organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador.

- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.
- **Dirección:** se encuentra en la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; donde se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Estrategia:** es la determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.
- **Gestión administrativa:** es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- **Gestión de la calidad:** es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades.
- **Política de la calidad:** son orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.
- **Sistema de calidad:** es la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

2.3.2 Glosarios de términos de rehabilitación

- **Crioterapia:** Corresponde a la aplicación de frío para conseguir efectos terapéuticos fisiológicos, mediante Paquetes o bolsas de hielo, envolturas frías, masaje con hielo, Inmersión en agua con hielo.
- **Electroterapia:** Es la aplicación de energía al organismo humano, para generar sobre los tejidos, respuestas biológicas deseadas y terapéuticas, que se divide según su frecuencia: baja frecuencia (TENS y EMS), media frecuencia (corriente interferencial, galvánica, día dinámicas) y alta frecuencia (onda corta, diatermia, microondas) laser y ultrasonido.
- **Gimnasio terapéutico:** Es un espacio donde se realiza activación física para la salud trabajando diferentes capacidades como fuerza, flexibilidad, coordinación, equilibrio movilidad, resistencia, velocidad, entre otras. Para el trabajo en esta área se requiere la aprobación por escrito de parte del médico al paciente, cuenta con el siguiente equipo: barras paralelas, rampas y escaleras, bicicleta estacionaria, banda sin fin, elíptica, poleas, timón, máquinas de fortalecimiento, equipo de entrenamiento funcional, máquinas de trabajo excéntrico, máquinas isocinéticas, mesa de tracción lumbar y cervical, pelotas, polainas, ligas, brincolin, superficies inestables para propiocepción.
- **Hidroterapia general:** formas de aplicación del agua con finalidad terapéutica.
- **Masoterapia:** Uso de las manos y el cuerpo para tratar afecciones musculoesqueléticas u otras.

Rehabilitación: conjunto de medidas encaminadas a mejorar la capacidad de una persona para realizar por sí misma, actividades necesarias para su desempeño físico,

mental, social, ocupacional y económico, por medio de órtesis, prótesis, ayudas funcionales, cirugía reconstructiva o cualquier otro procedimiento que le permita integrarse a la sociedad.

Satisfacción del usuario: Percepción global de la calidad de atención percibida por el usuario externo en los servicios de salud. En el caso del usuario interno es la percepción global sobre la calidad interna del sistema de atención.

Seguridad del paciente: Es la reducción o mitigación de actos inseguros dentro del sistema de salud a través del uso de las mejores prácticas, que aseguren la obtención de óptimos resultados para el paciente.

Termoterapia superficial: Calentamiento por la aplicación de compresas, parafina, infrarrojos. Termoterapia Profunda: Diatermia, Microondas, Onda Corta.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

3.2 Hipótesis específicas

- El logro de la mejora continua de los procesos está relacionado a la existencia de mecanismos de mejora dentro del proceso de planificación en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.
- Una relación de calidad con los proveedores está relacionado a la dirección eficaz de las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos
- Los criterios para establecer mecanismos de mejora de procesos tienen el soporte de los parámetros del proceso de control en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

El diseño está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Dicha investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto (Vara, 2015)
- **Transversal:** Es Porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo (Vara, 2015)
- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa:

Se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo la cual viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. (Sampieri, 2014).

4.1.2 Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo y correlacional; porque la investigación se basó en

describir el comportamiento de las variables y determinar la relación existente entre ellas.

Descriptiva:

Consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna. (Francisco Sanchez, 2019)

Correlacional:

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos. (F. Sanchez, 2019)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población está conformada por las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física, localizadas en Iquitos, 2019.

Las fuentes definidas para conocer el número de mypes del rubro en estudio en el distrito fueron:

- Municipalidad Provincial de Maynas.
- Centro de atención al contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.

Según la información que se nos fue proporcionada por estas fuentes, refieren que solo existen 5 mypes que se dedican al rubro centros de rehabilitación y salud física en Iquitos.

En consecuencia, se realizó una verificación física, confirmando que se encuentran activas.

1. FISIOVIVA

Centro de Terapia Física y Rehabilitación

Calle Dos de Mayo con Castilla

Telf. 954405848

2. CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS

Carretera Iquitos / Nauta km. 2.8

Telf. 065-606689

3. Centro especializado en Traumatólogo,Ortopedia y Terapia Física

TRAUMA CENTER LORETO

Av. Grau # 1580

Telf. 993408537

4. Servicio de Terapia Física y Rehabilitación HR

5. Centro de Terapia Física y Rehabilitación "Ana Stalh"

Av. La Marina # 285

Telf. 065-252535 /065-252528

4.2.2 Muestra

Por conveniencia de la investigación, se tomó como muestra al 100,0% de la población, por los criterios de accesibilidad y facilidades para realizar la investigación.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	La calidad es la suma de calidades, es la recolección de los esfuerzos de las personas que conforman una organización productora de bienes y servicios, sin los cuales la cadena de cumplimiento no será posible. Autor: Luna Gonzáles (2013)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. Autor: Luna Gonzáles (2013)	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal

			Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Nominal
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Nominal
				Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal
			Gestión de Proveedores	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Nominal

Procesos administrativos	El proceso consiste en aplicar con efectividad la planeación, la organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados. Autor: Munch, Galindo (2013).	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión. Autor: Munch Galindo (2013).	Administración Mecánica	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal

			Administración Dinámica	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
				Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Nominal
					¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Nominal
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Nominal

Fuente: elaborado por Noelia Salazar Mesones

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Castro, F. (2016), indican que: las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos, y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación (p. 26)

Se hizo uso de las siguientes metodologías:

- Encuesta
- Entrevista

4.4.2 Instrumentos

Para **Castro, 2016, pág. 36**, los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información, como por ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, escalas de actitudes u opinión.

Asimismo, para la investigación se utilizó un cuestionario estructurado de 25 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe final de investigación.

4.5 Plan de análisis

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25.4, software exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
							Tipo	Población
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física- Iquitos, 2019.	Formulación	General	General	Gestión de Calidad (variable dependiente)	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Cuantitativa: Se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo la	Se determinó en consulta a las fuentes de información: - Municipalidad Provincial de Maynas. - Centro de atención al contribuyente (SUNAT).
	¿La gestión de calidad en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos, se soportan en procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física – Iquitos, 2019.			Satisfacción		
						Retroalimentación		
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos		
						Herramientas de calidad		
					Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación		
						Gestión de información		
						Benchmarking		

					Gestión de proveedores	Selección	cual viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. (Sampieri, 2014).	Resultando 5 mypes del rubro centros de rehabilitación y salud física.
		Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Nivel	Muestra
		- Determinar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración mecánica (proceso)	- El logro de la mejora continua de los procesos está relacionado a la existencia de mecanismos de mejora dentro del proceso de	Procesos administrativos (variable independiente)	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva y Correlacional	Por conveniencia de la investigación: 5 mypes del rubro centros de rehabilitación y salud física.

		planificación) en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos	planificación en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.				Diseño	Técnicas
		- Determinar la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector	- Una relación de calidad con los proveedores está relacionado a la dirección eficaz de las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos				No experimental transversal correlacional descripción	- Encuesta
						Organización		Instrumento
								Cuestionario estructurado de 25 preguntas
					Administración Dinámica	Dirección		Análisis de datos
			- Los criterios para establecer					Mediante el análisis

		<p>servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos</p> <p>- Determinar la relación entre las dimensiones de gestión de procesos y la administración dinámica (proceso control) en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación</p>	<p>mecanismos de mejora de procesos tienen el soporte de los parámetros del proceso de control en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos</p>				<p>descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 25.</p>
					Control		

		y salud física de Iquitos.						
--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Noelia Salazar Mesones

4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹, entre ellos tenemos:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

¹ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

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

Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

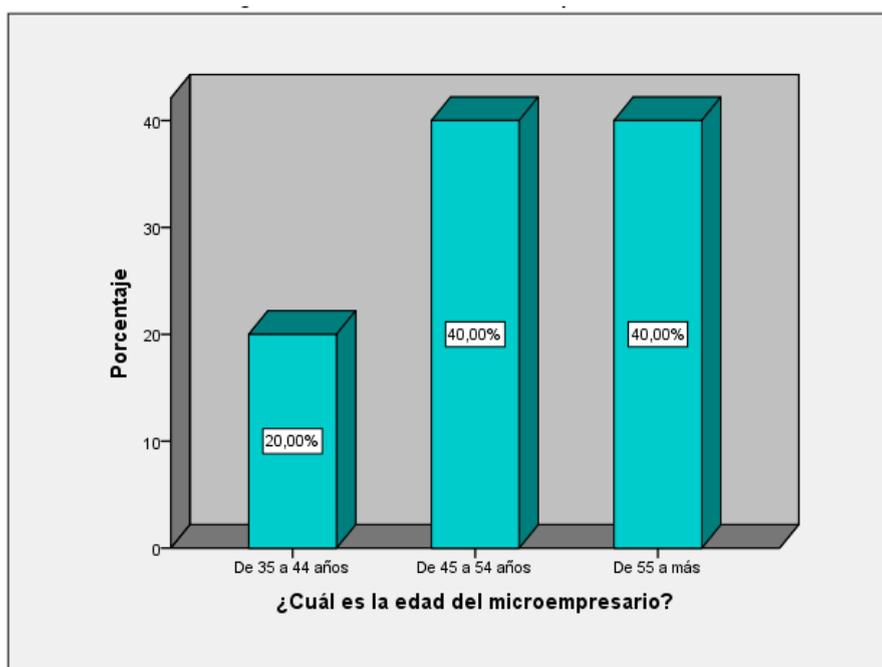
A. Respecto al microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 35 a 44 años	1	20,0	20,0	20,0
	De 45 a 54 años	2	40,0	40,0	60,0
	De 55 a más	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

DESCRIPCIÓN:

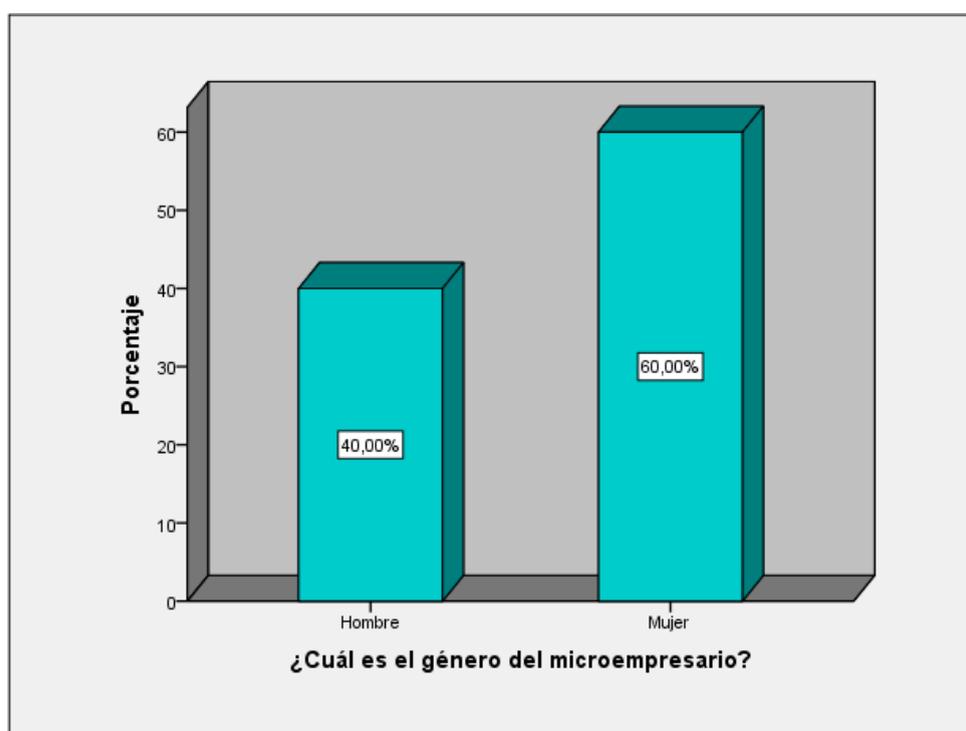
Según los datos obtenidos de las mypes del sector en estudio, los microempresarios destacan por su madurez, en el rango de edad de “45 a 54 años” y de “55 años a más” 40,0%, respectivamente.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	2	40,0	40,0	40,0
	Mujer	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN:

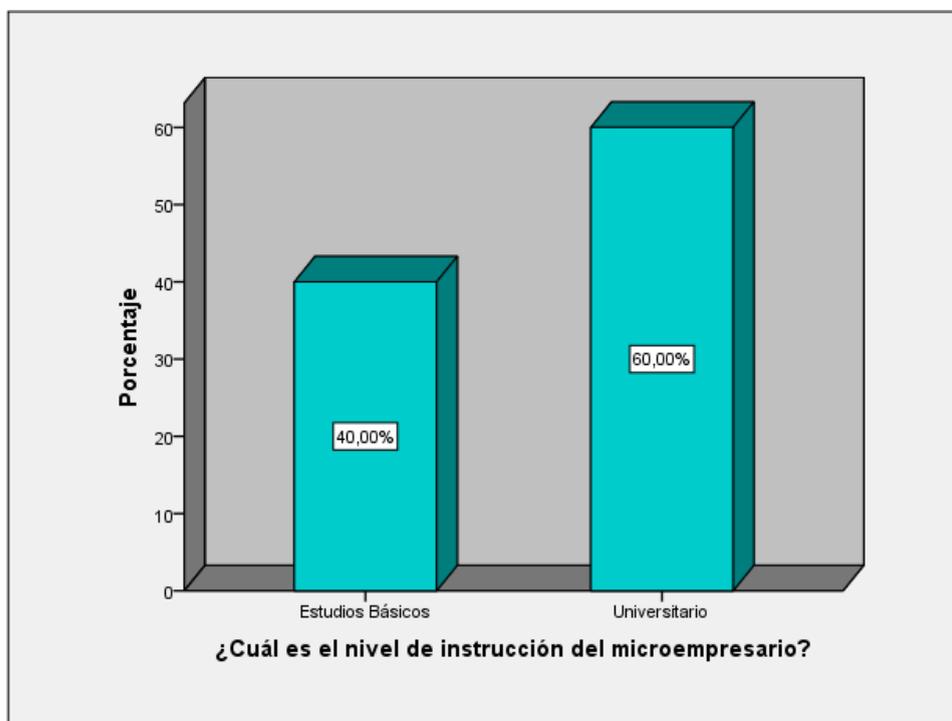
Según las encuestas, las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física ubicados en Iquitos, son iniciativas de emprendedores mayormente del sexo femenino (60,0%).

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	2	40,0	40,0	40,0
	Universitario	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN:

La información de las encuestas da como resultado que el nivel de instrucción que poseen los microempresarios en la mayoría es “universitario” (60,0%) y 40,0% “estudios básicos”.

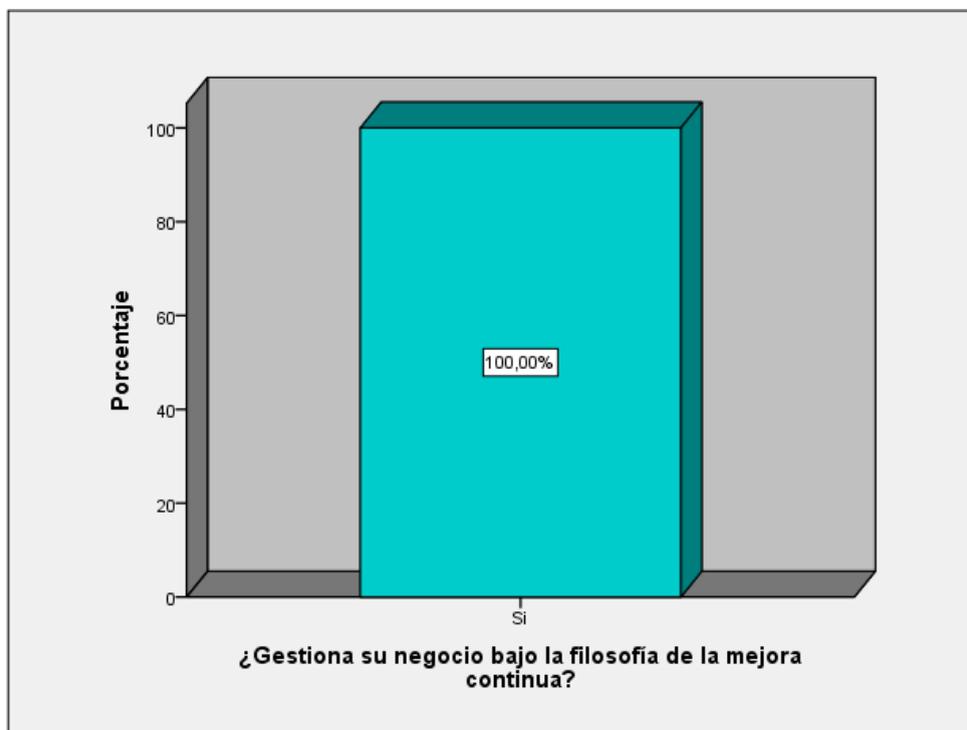
B. Respetto a la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

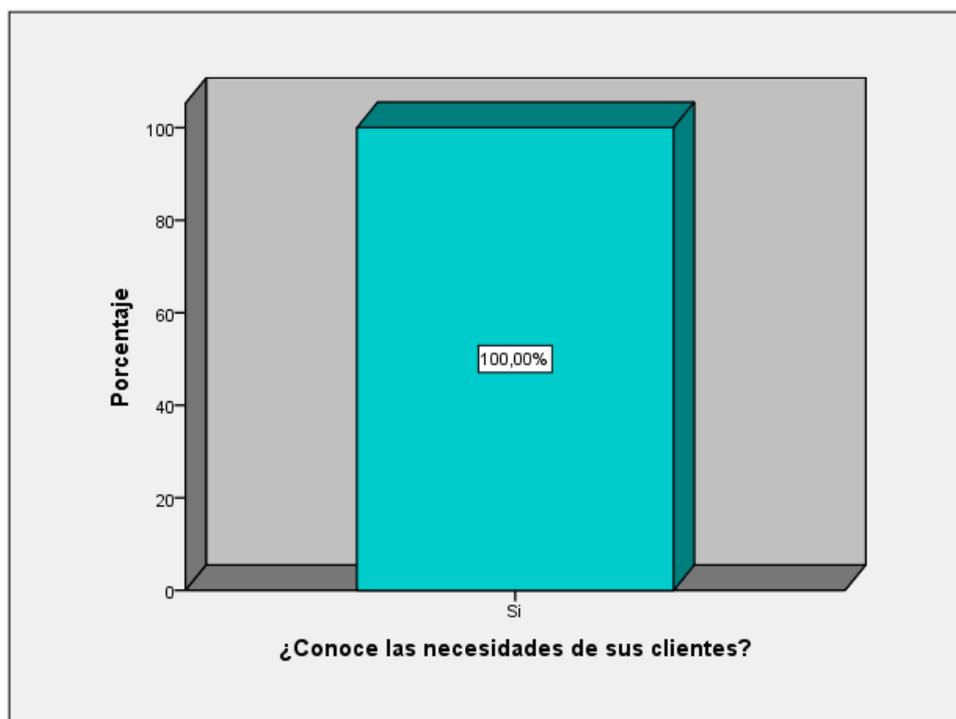
Los microempresarios del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos indica que el 100.0% realiza la gestión de su negocio bajo la filosofía de mejora continua, con la finalidad de mejorar la calidad al cliente.

Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 6: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

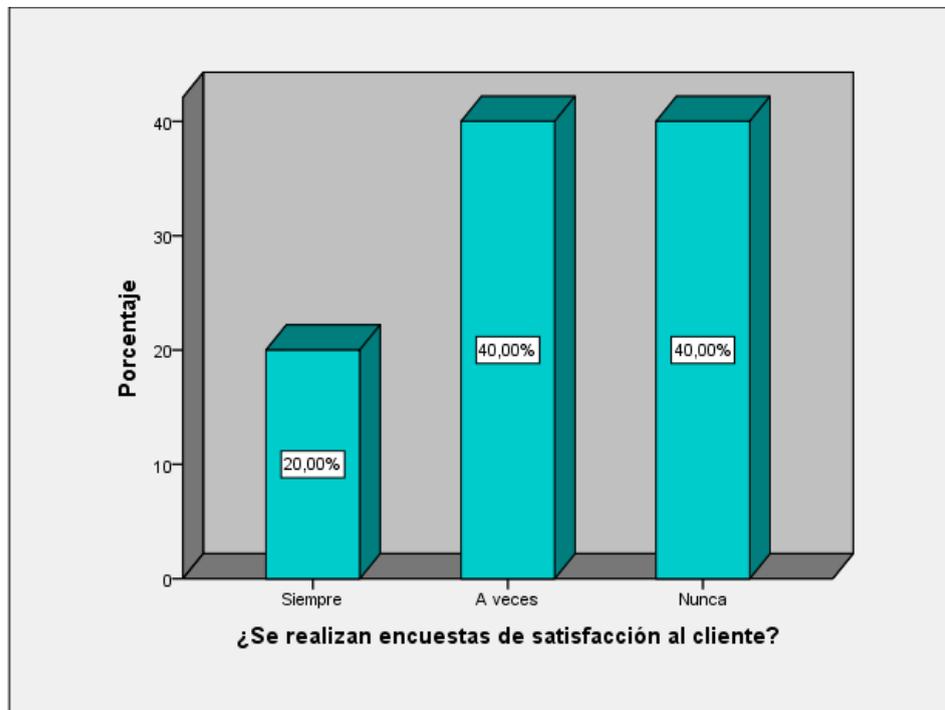
En la investigación se halla, que el 100.0% de las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física conoce las necesidades de sus clientes, ya que son el eje principal del negocio para lograr sus objetivos.

Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	20,0	20,0	20,0
	A veces	2	40,0	40,0	60,0
	Nunca	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 7: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

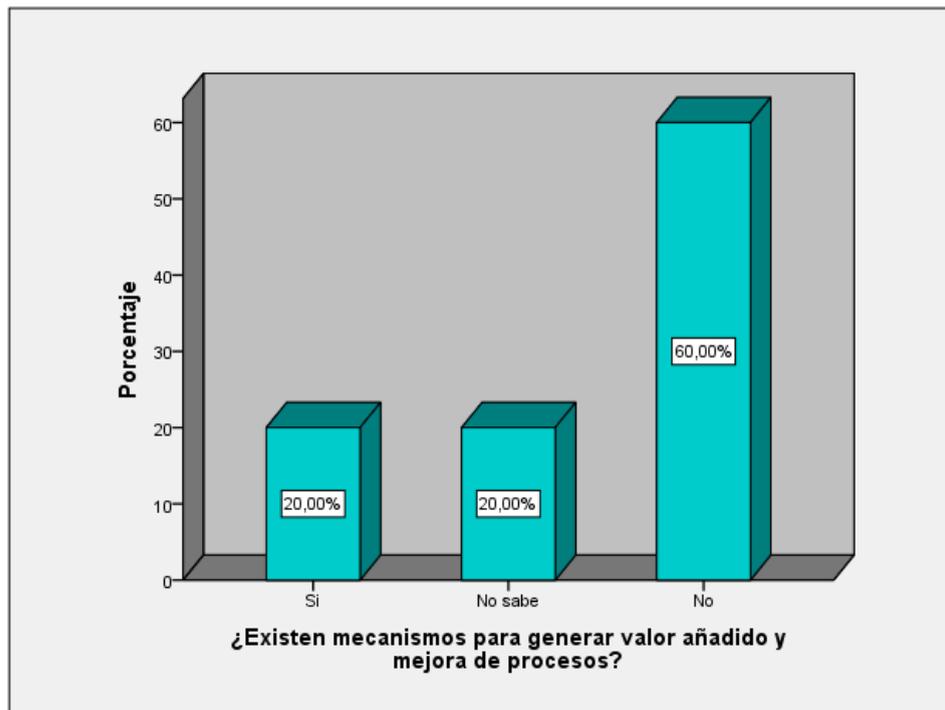
Según los datos obtenidos, se halla que el 40, 0% de los microempresarios “a veces” realizan encuestas de satisfacción del cliente, y otro 40,0% “nunca” lo hace. Estos resultados no son consistentes respecto al conocimiento que indican tener los microempresarios del cliente, a su vez estos son lesivos al éxito del negocio.

Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No sabe	1	20,0	20,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 8: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

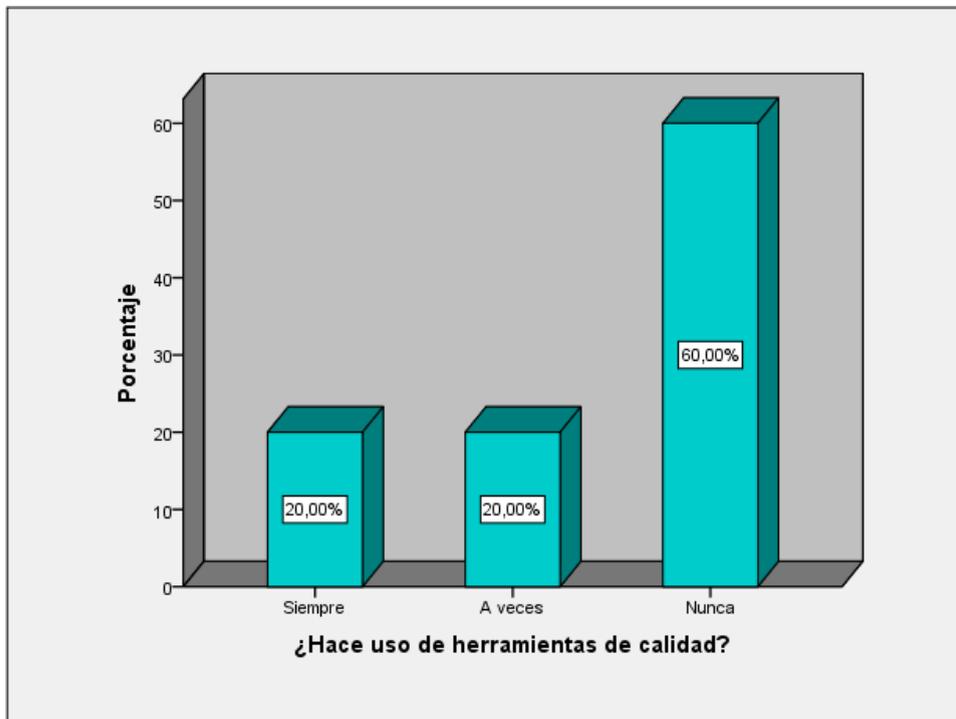
Según los datos obtenidos de los encuestados, da como resultado que la mayoría (60,0%) no tiene mecanismos para generar el valor añadido y mejora de procesos dentro de su empresa. Sólo un 20,0% indica si tiene plan de acción.

Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	20,0	20,0	20,0
	A veces	1	20,0	20,0	40,0
	Nunca	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 9: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

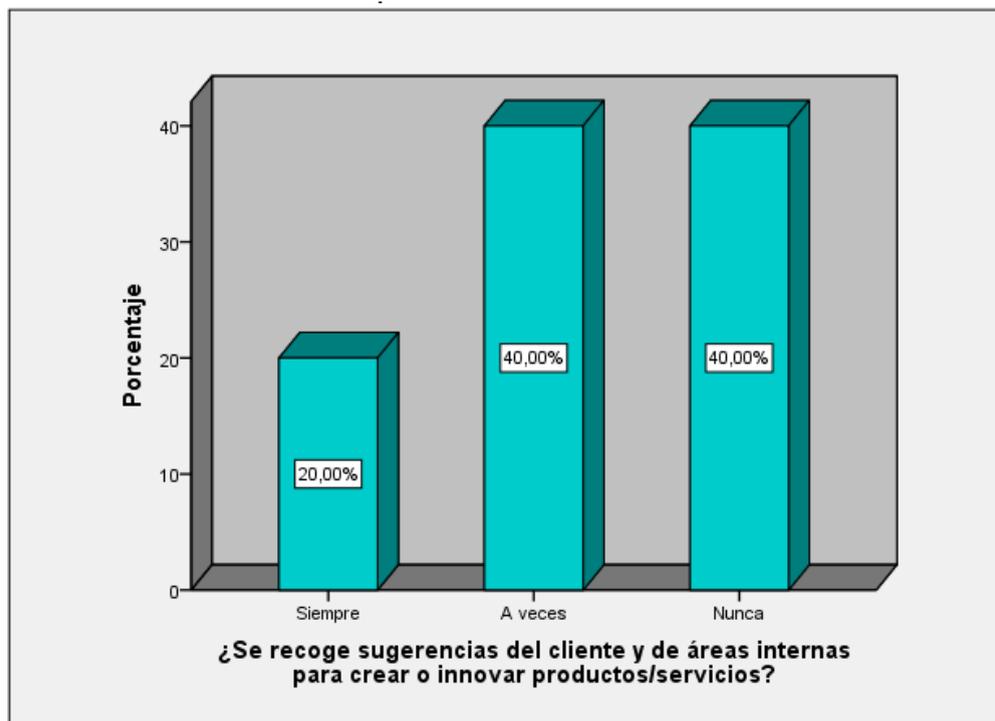
En la investigación se halla que el 60,0% de las mypes encuestadas no hacen uso de las herramientas de calidad por desconocimiento. Situación que requiere un plan de acción.

Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	20,0	20,0	20,0
	A veces	2	40,0	40,0	60,0
	Nunca	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 10: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

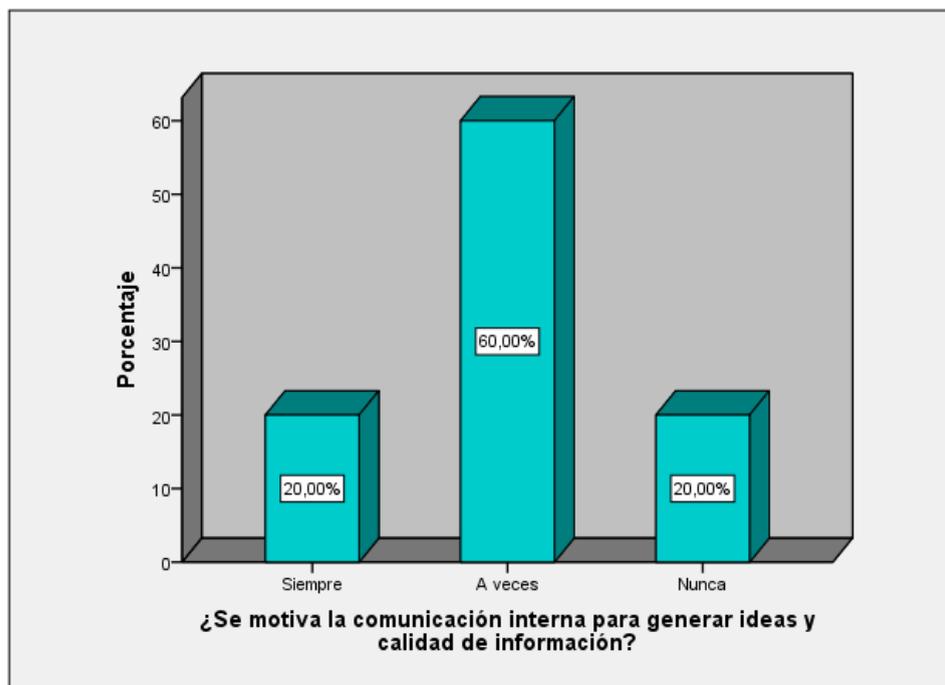
En la gráfica se puede observar que un 40,0% indica “a veces” recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para innovación de productos o servicios; un hallazgo representa que 40,0% no lo considera importante.

Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	20,0	20,0	20,0
	A veces	3	60,0	60,0	80,0
	Nunca	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 11: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

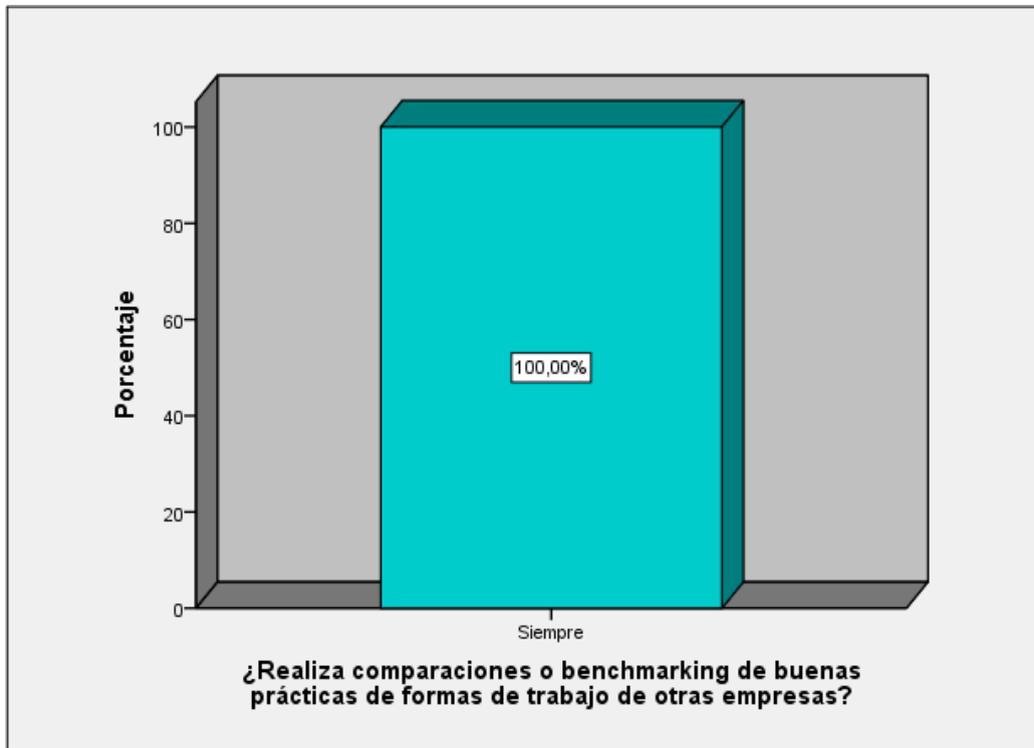
En todos los negocios es importante la comunicación; sin embargo, no es una práctica común en el 60,0% de las mypes del rubro centros de rehabilitación y salud físicas encuestadas, lo cual genera descoordinación y desconfianza; falta de interés al objetivo del negocio.

Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

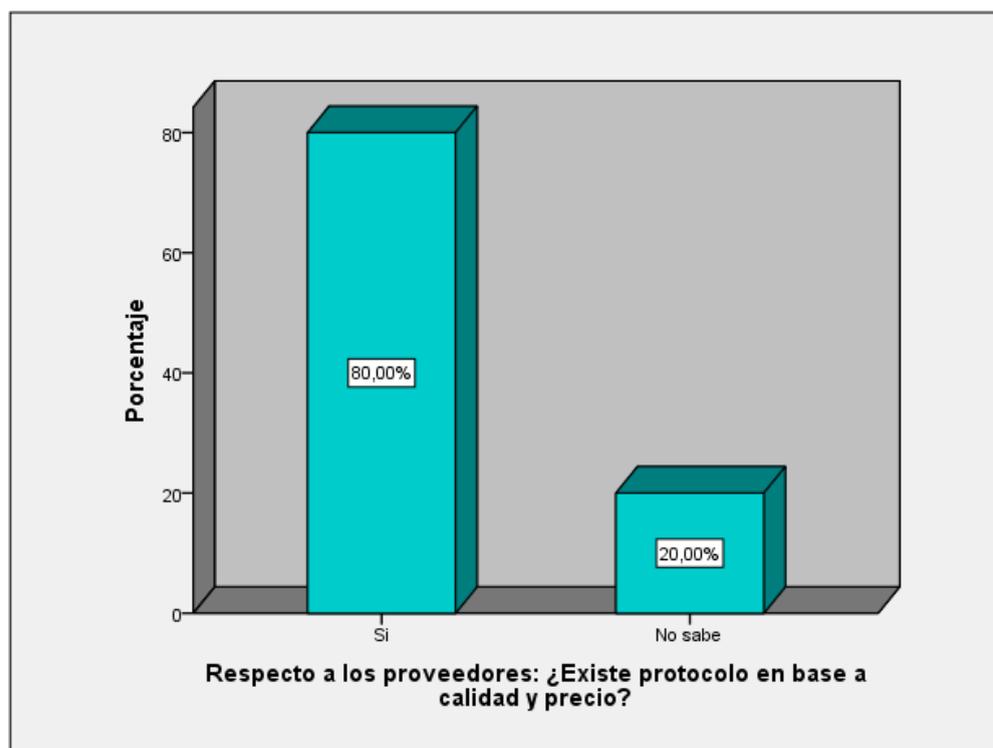
Para los microempresarios del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos es importante realizar las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas, para así mejorar la calidad de sus productos o servicios hacia el cliente.

Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No sabe	1	20,0	20,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 13: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los microempresarios del sector en estudio, la mayoría (80,0%) cuenta con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores; el 20,0% “no sabe”, es decir no posee ni diseño un protocolo.

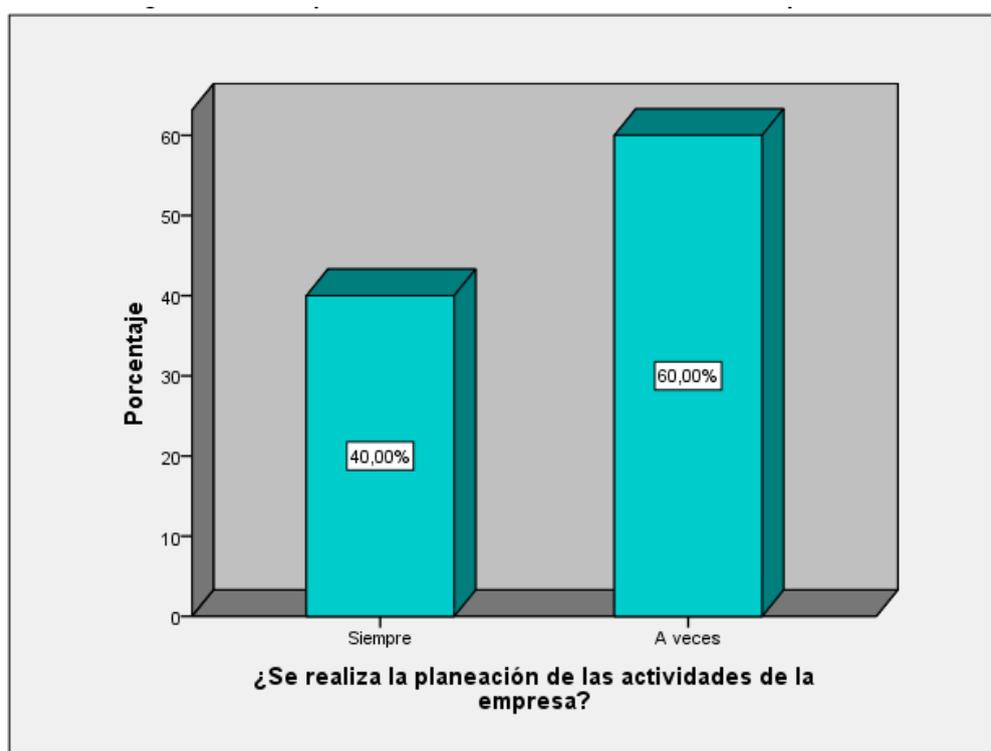
C. Respecto a los procesos administrativos:

Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	40,0	40,0	40,0
	A veces	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 14: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

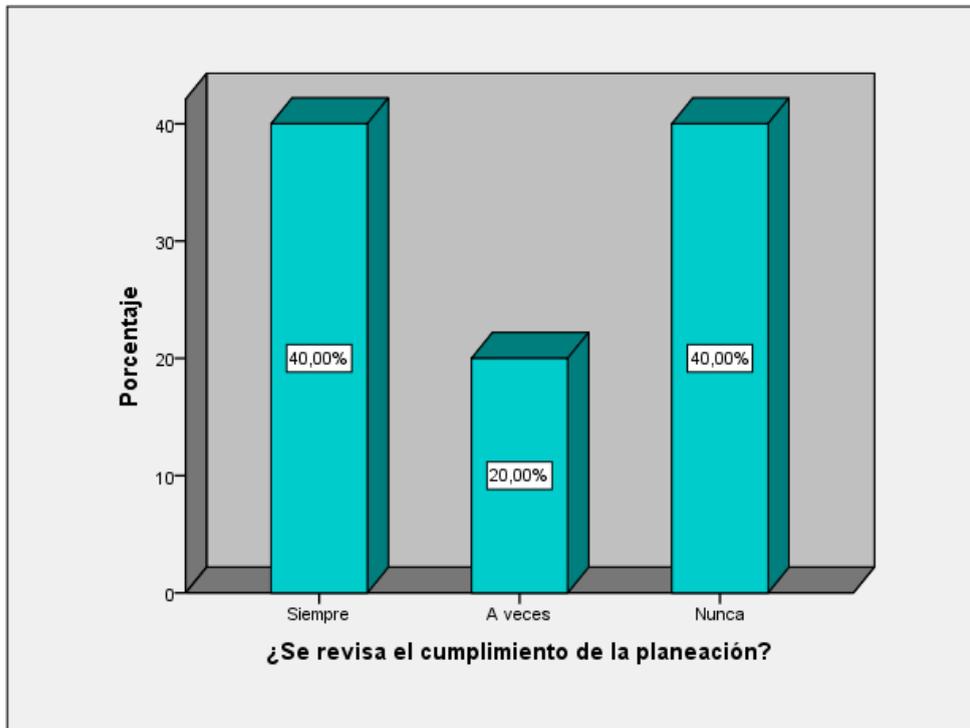
De acuerdo a la información obtenida de los encuestados, el 40,0% realiza el proceso de la planeación de las actividades de su empresa, ya que es fundamental para el éxito del negocio. Un hallazgo importante es que el 60,0% lo realiza “a veces” y es una debilidad en la gestión.

Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	40,0	40,0	40,0
	A veces	1	20,0	20,0	60,0
	Nunca	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

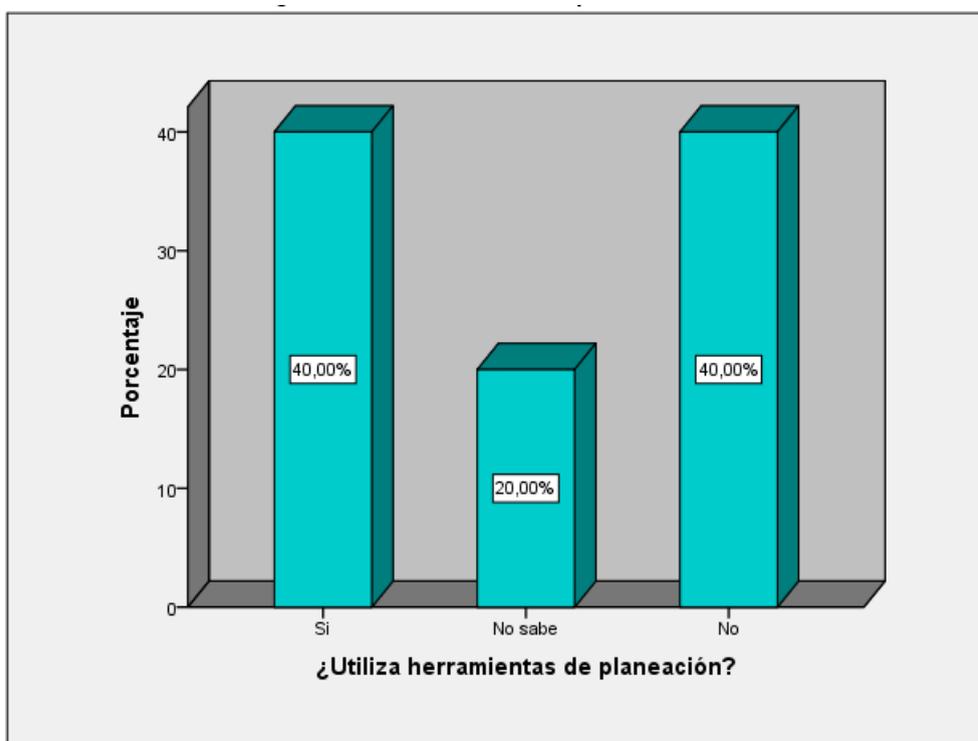
Según la investigación, los microempresarios del sector en estudio, indica que el mismo porcentaje (40,0%) de mypes que planifica, revisa el cumplimiento. Para las mypes que ocasionalmente planifican, solo el 20,0% “a veces” revisa el cumplimiento de la planeación. “nunca” revisan representa el 40,0% y confirma la debilidad de la administración.

Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No sabe	1	20,0	20,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 16: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

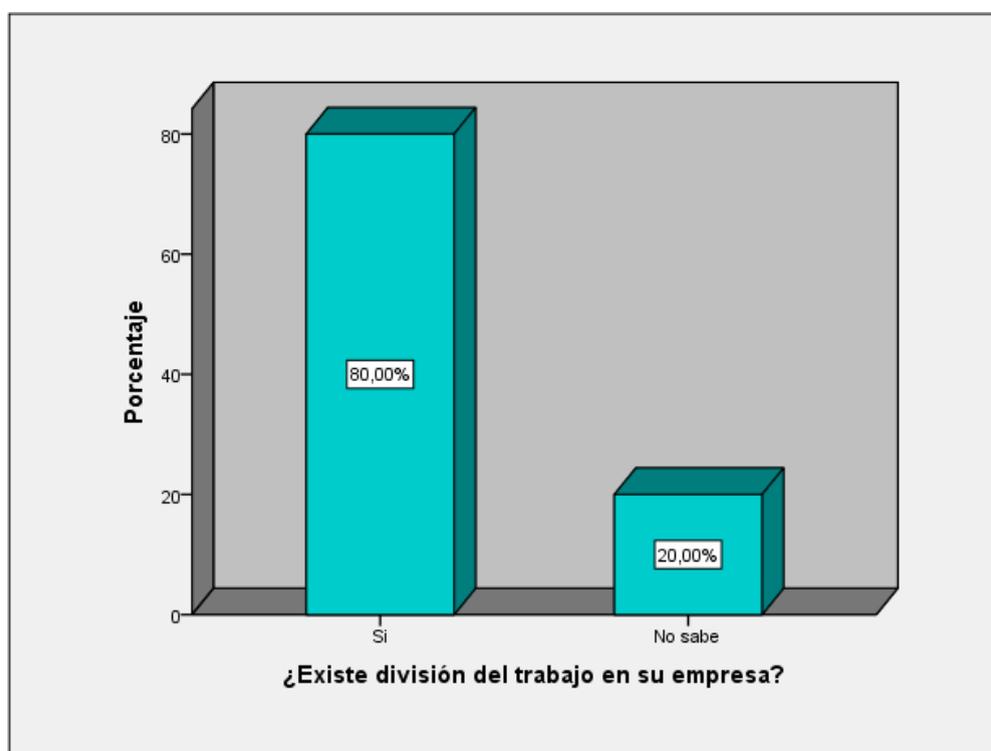
Los microempresarios del sector en estudio, indica que para realizar la planeación solo un 40,0% si utiliza las herramientas correspondientes. Un 40,0% lo realiza empíricamente, mientras un 20,0% no conoce las herramientas de la planificación.

Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No sabe	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 17: ¿Existe división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

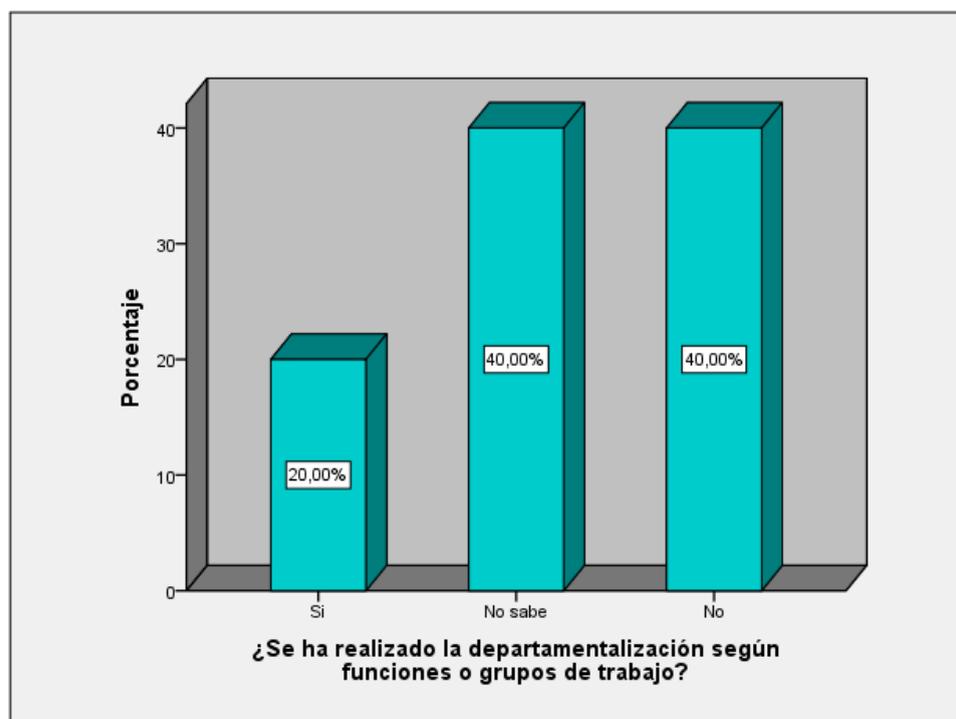
Según la investigación, los microempresarios del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física indica que la mayoría (80,0%) ha dividido la carga de trabajo entre los integrantes de su organización.

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No sabe	2	40,0	40,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 18: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

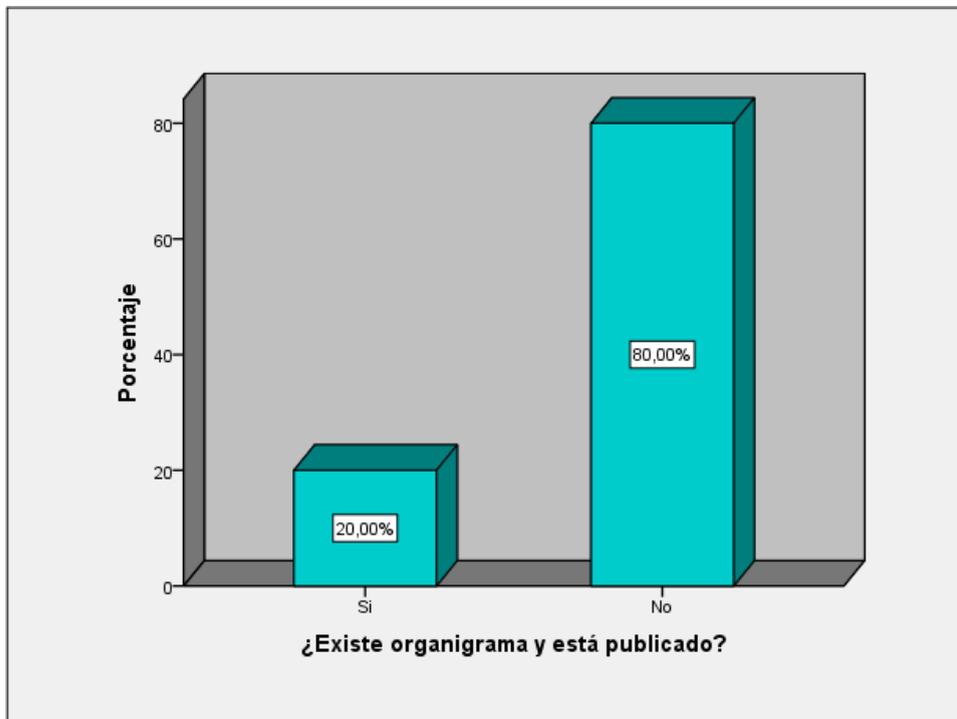
De acuerdo a los resultados obtenidos, solo el 20,0% ha realizado la departamentalización, es decir solo una rubro centros de rehabilitación y salud física. El 40,0% “no sabe” en que consiste la departamentalización y definitivamente un 40,0% no la considera imprescindible.

Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 19: ¿Existe organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN:

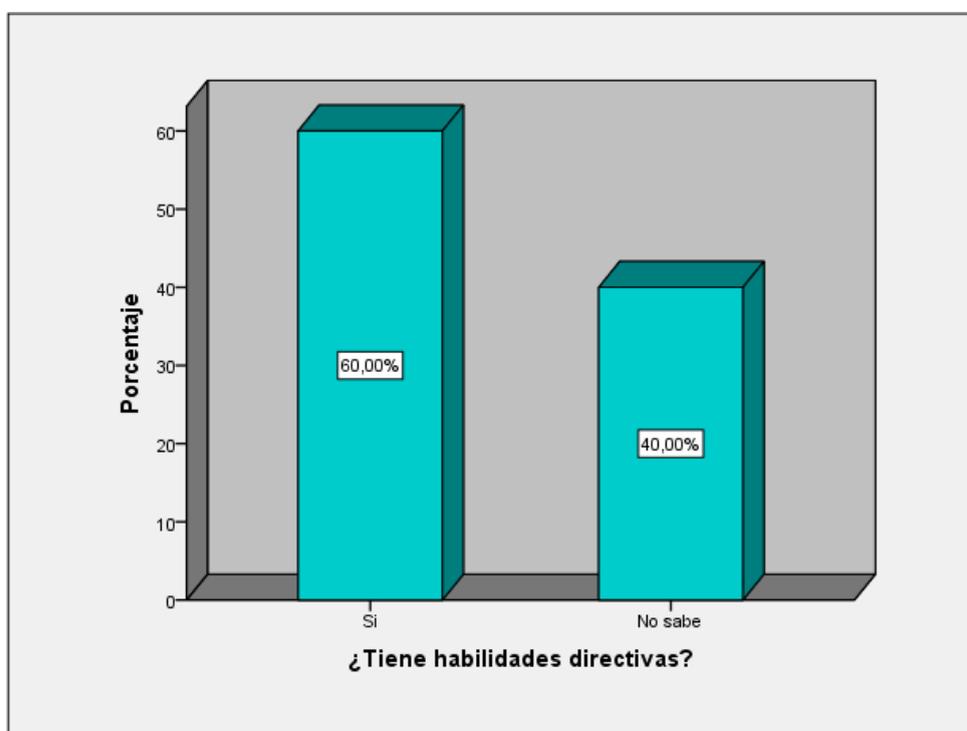
Los resultados indican que solo el 20,0% de las mypes de rubro centros de rehabilitación y salud físicas, cuenta con organigrama publicado. Para la mayoría (80,0%) no resultaría prioritario porque consideran que su negocio es pequeño.

Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No sabe	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 20: ¿Tiene habilidades directivas?



Fuente: Tabla 21

DESCRIPCIÓN:

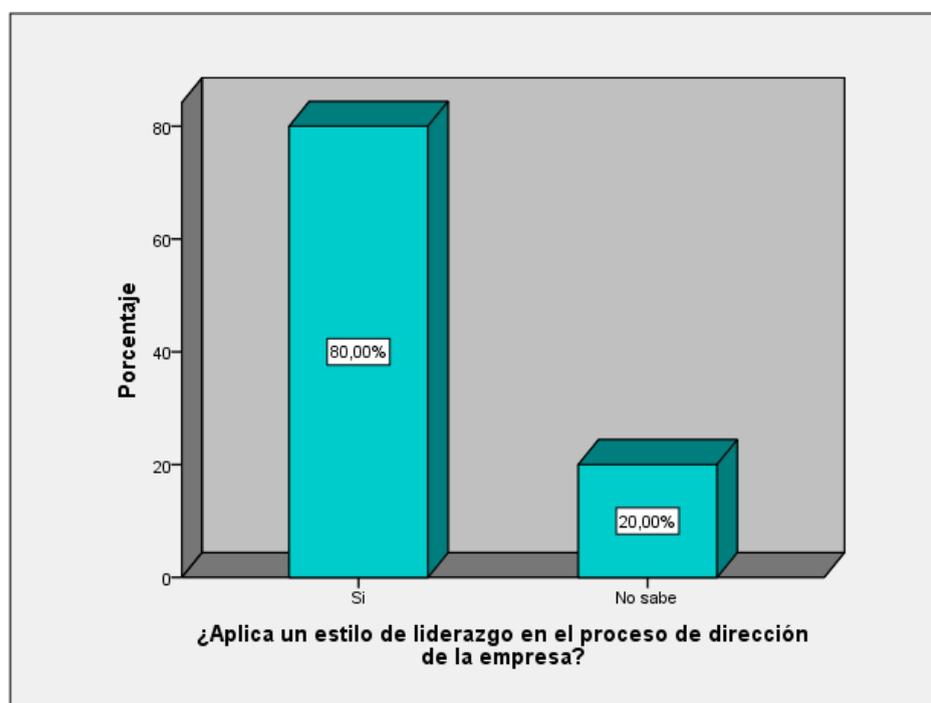
Según la investigación, el 60,0% indica que los microempresarios del sector en estudio tienen habilidades directivas e influye en su capacidad de liderazgo y manejo de la organización. Representa una oportunidad de mejora en el 40,0% de la muestra, quienes indican que no es prioritario.

Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No sabe	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 21: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

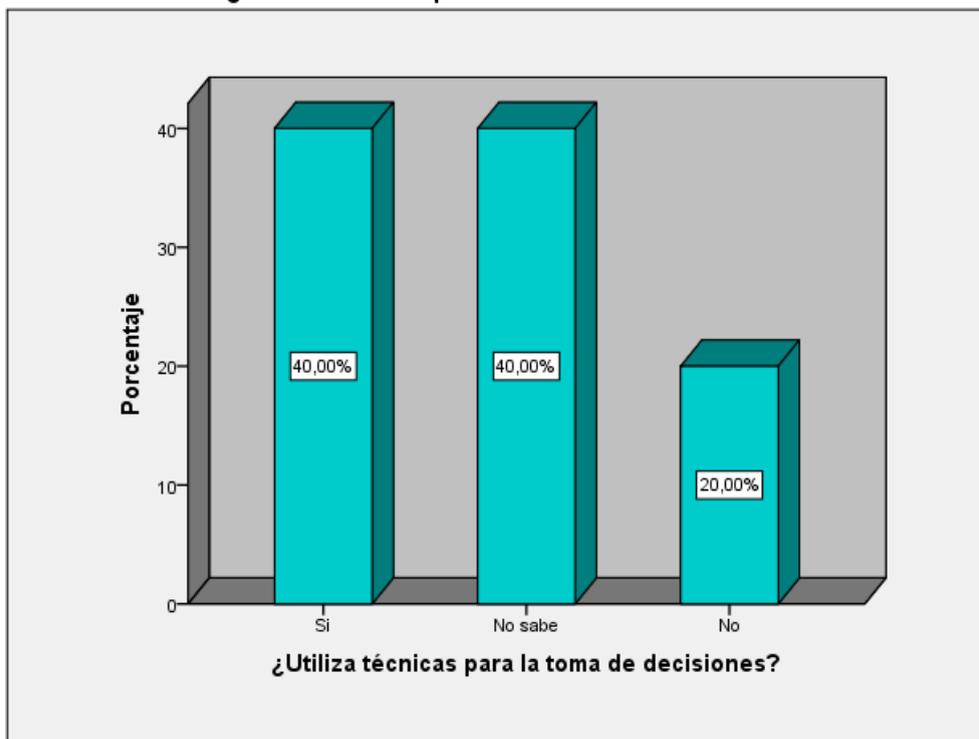
Este resultado indica que el 80,0% de los microempresarios de las mypes del rubro centros de rehabilitación y salud física, aplican un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa. Para el 20,0% no sabe o indica que es autoritario.

Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No sabe	2	40,0	40,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 22: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN:

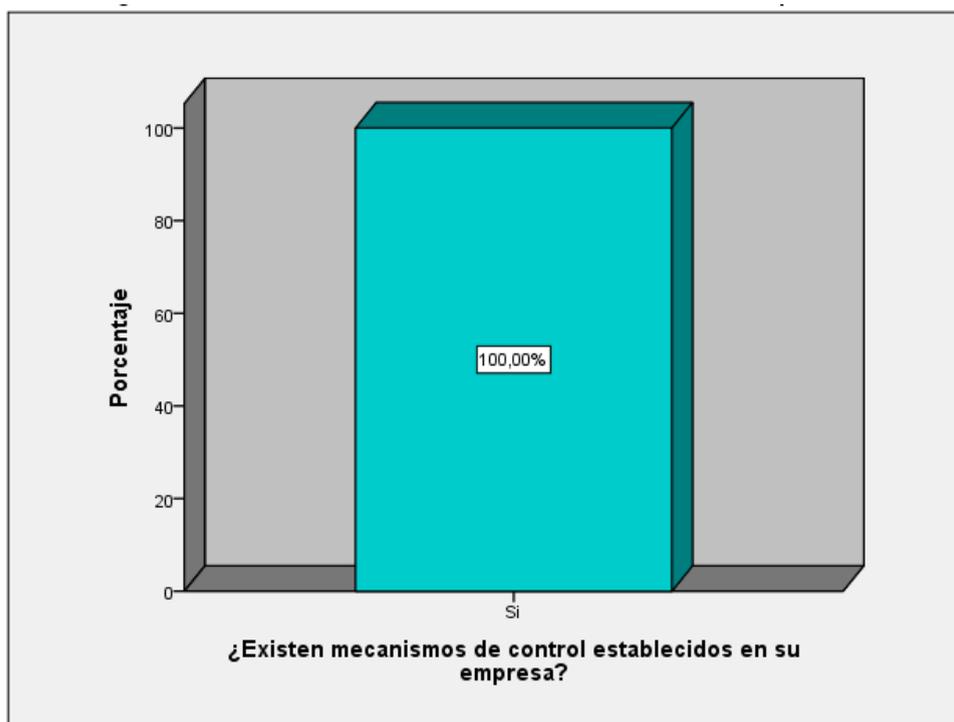
Los resultados obtenidos de la investigación indican que un 40,0% de los microempresarios encuestados utilizan técnicas para la toma de decisiones. Un 40,0% refiere “no sabe” del uso de técnicas y cuales son; para un 20% es empírico.

Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 23: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?



Fuente: Tabla 24

DESCRIPCIÓN:

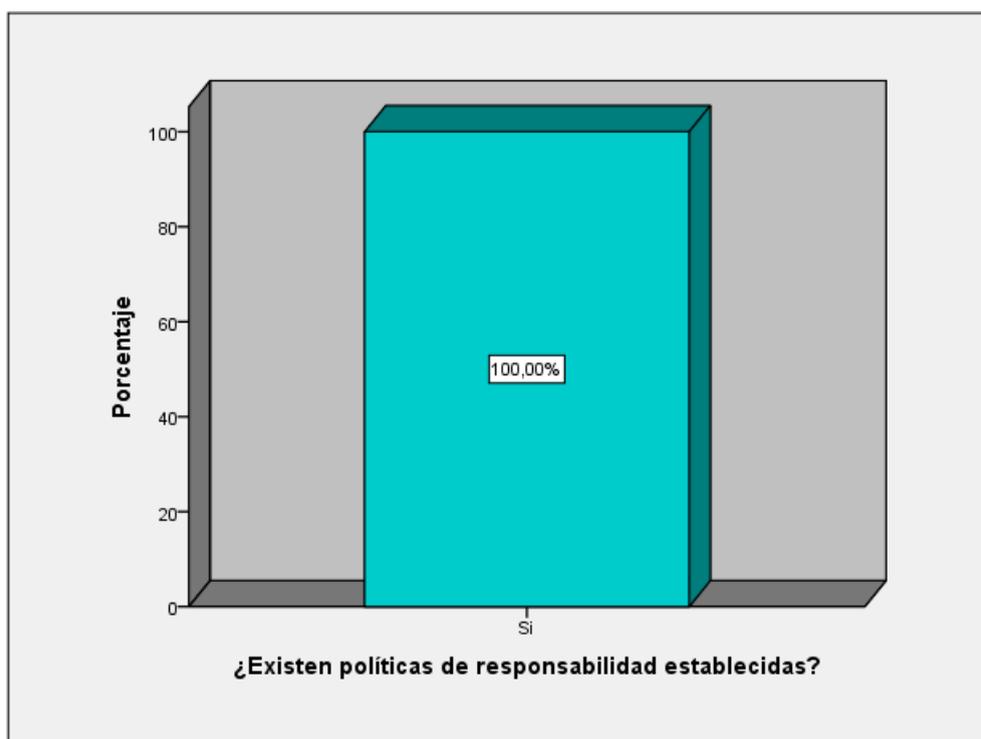
Como se observa en la tabla 24, el 100.0% de las mypes encuestadas, tiene implementado algún tipo de mecanismos de control en su empresa, los cuales son indispensables en un negocio de muchos ítems de inventario.

Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?



Fuente: Tabla 25

DESCRIPCIÓN:

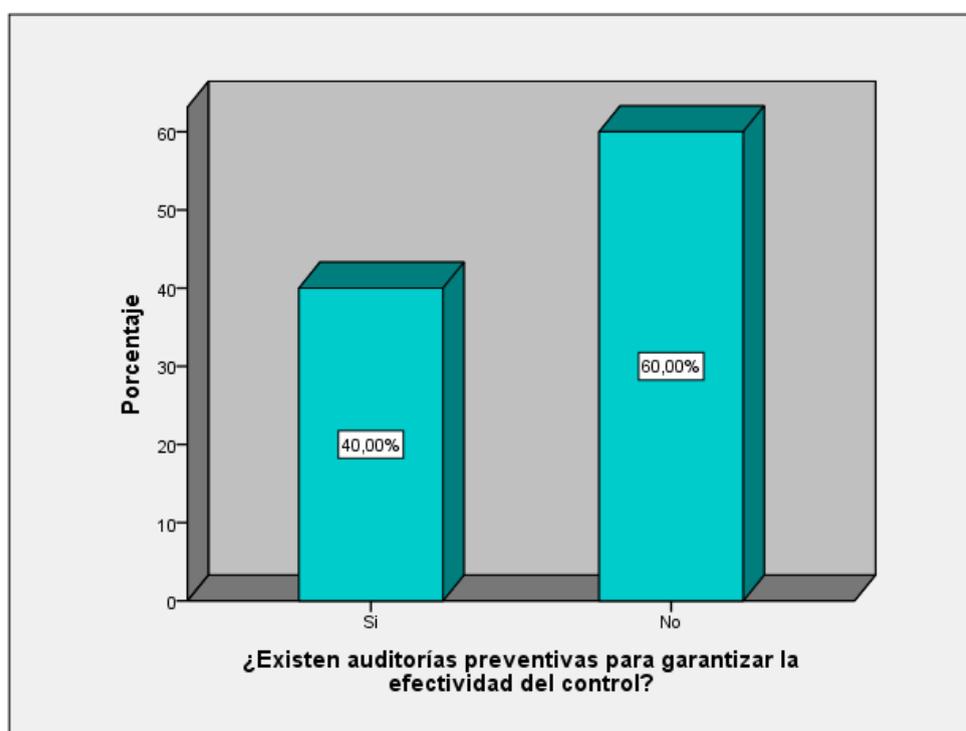
De acuerdo a la investigación realizada a las mypes del sector en estudio, indica que el 100.0% si tiene establecido políticas de responsabilidad, con la finalidad de que los controles sean efectivos.

Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 25: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?



Fuente: Tabla 26

DESCRIPCIÓN:

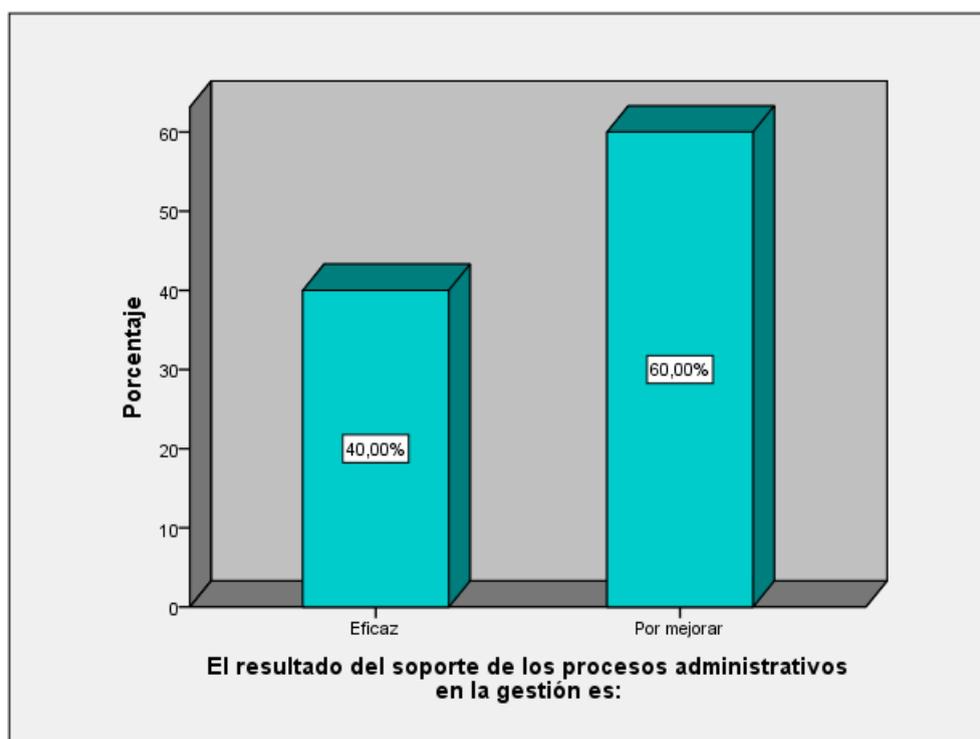
Los resultados indican que el 60,0% no tiene establecido la realización de auditorías preventivas para garantizar la efectividad de control. Representa una debilidad para la administración.

Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	2	40,0	40,0	40,0
	Por mejorar	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: investigación a la muestra del rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos.

Figura 26: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:



Fuente: Tabla 27

DESCRIPCIÓN:

La apreciación general de los microempresarios del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física, es que el 60,0% debe mejorar la práctica de los procesos administrativos en su administración.

5.2 Análisis de resultados

Enfocamos nuestro análisis, en relación a los objetivos de la investigación planteados confrontándolos con los resultados obtenidos de las respuestas de los microempresarios que dirigen las mypes de centros de rehabilitación y salud física de Iquitos:

Un importante hallazgo respecto a la gestión es que aunque los microempresarios indican conocer las necesidades de sus clientes (Tabla 7), por el contrario, los resultados en la tabla 8 no reflejan un pleno conocimiento, ya que no existe la practica de obtener la retroalimentación de cliente por medio de encuestas, proceso en el que solo un centro de rehabilitación destaca:

¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	20,0	20,0	20,0
	A veces	2	40,0	40,0	60,0
	Nunca	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Al respecto, citamos la investigación **Boza, R. (2017)**, que en su tesis “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016”, destaca a manera de conclusión que es importante enfocarse en abordar al cliente porque así se podrá “...obtener un cambio de conducta positivo, una satisfactoria identificación de las necesidades de los pacientes y familiares...”

Por otra parte, respecto a nuestro objetivo específico: determinar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración mecánica (proceso planificación) en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física de Iquitos, la investigación demuestra que existe la práctica de la planificación (tabla 15) sin embargo no es frecuente en el 60,0% de las mypes encuestadas, situación que afecta la gestión de los procesos en general de estos negocios, al producirse desabastecimiento de materiales, problemas de mantenimiento, entre otros. **Diaz, J. (2016)**, indica en su tesis “Gestión por procesos del servicio de ortopedia y traumatología de un hospital público: estrategia, ventajas y dificultades”, que el seguimiento y revisión sobre el desarrollo en las distintas fases y etapas de la gestión por procesos, permite anticipar desviaciones; es decir, se vuelve a mirar o visitar la organización, sus actores y las experiencias vividas, pasando por avances y retrocesos, aciertos y desaciertos, posibilidades y limitaciones plasmados en los resultados obtenidos.

5.3 Prueba de hipótesis

Supuestos de la prueba de hipótesis:

- Muestra compuesta por 5 mypes del rubro centros de rehabilitación y salud físicas.
- La hipótesis nula H_0 es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa H_a es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.

- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a .

Lo anterior con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación, se procedió a determinar:

Prueba T para una muestra única.

En la aplicación se obtuvo como resultado un Sig (bilateral) menor a 0.05, este resultado siendo menor al nivel de significancia de 5%, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad.

Coefficiente de correlación de Pearson

En la aplicación de esta prueba se comprueba que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las tres hipótesis específicas planteadas.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos. Esto quiere decir que existe coherencia en el comportamiento de las variables.

- Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la mejora continua (dimensión gestión de procesos) y el proceso de planificación (dimensión administración mecánica).

- Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación entre calidad de proveedores (dimensión gestión de proveedores) y el proceso de dirección eficaz (dimensión administración dinámica).

- Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre el establecimiento de mecanismos de mejora de procesos (dimensión gestión de procesos) y parámetros del proceso de control (dimensión administración dinámica).

- Aportes del investigador:

La investigación ha generado nuevo conocimiento al sector de las mypes, porque brinda como alcance, el impacto que genera la administración en la gestión de calidad.

- Valor agregado al usuario final:

La investigación a través de sus resultados establece la correlación que existe entre los procesos administrativos y la gestión de calidad, pudiendo ser objeto de réplica en sus respectivos negocios.

6.2 Recomendaciones

- Se sugiere a los microempresarios del rubro centros de rehabilitación y salud físicas de Iquitos, fortalecer los conocimientos de administración para aplicarlos en sus negocios. Las mypes requieren de procesos administrativos eficaces para orientar la gestión a la calidad y al cliente.
- Se recomienda al sector empresarial mantener como constante la búsqueda de mejora del nivel de competitividad de las mypes del distrito a través de la capacitación de los microempresarios. Existen eventos de deficiencias en el servicio y desconocimiento de técnicas de atención al cliente que deben ser superadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (2006). *La Revolución del Servicio* (Primera). Bogotá.
- Aguilar, K. (2018). Centro de Rehabilitación Integral para personas con discapacidad física en el departamento de Tacna. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Armijos, J. (2017), Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Chile. Chile.
- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración* (Primera; Cengage, ed.). Mexico.
- Bernal, M. (2018). Calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad San José Misericordioso. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Cesar Vallejo en Tacna, Perú.
- Boza, R. (2017), Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. Costa Rica.
- BRUHN, C. M., & SCHUTZ, H. G. (1999). CONSUMER FOOD SAFETY KNOWLEDGE AND PRACTICES. *Journal of Food Safety*, 19(1), 73–87.
<https://doi.org/10.1111/j.1745-4565.1999.tb00235.x>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad*

- (Novena; L. Cengage, ed.). Mexico.
- Calderón, H. (2017). Análisis de los procesos administrativos y operativos de la empresa Breypa.com. SAAR en la ciudad de Esmeraldas. (Tesis inédita de maestría). Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Calderón, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, Enero de 2018.” (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú.
- Diaz, J. (2016), Gestión por procesos del servicio de ortopedia y traumatología de un hospital público: estrategia, ventajas y dificultades. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.
- Fernandez, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos* (Segunda; E. Esic, ed.). España.
- Flores, M. (2018). Gestión bajo en enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros de rehabilitación y salud física, distrito de Iquitos, año 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú.
- García, D.; Guillinta, E. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención Fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y Dolor del instituto nacional de rehabilitación. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia de Lima, Perú.
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*. Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

- Herrera, E. (2016). Valoración de la satisfacción de la atención a los usuarios de fisioterapia en el centro de rehabilitación integral especializado #4 de Ibarra periodo Marzo-Julio del 2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Técnica del Norte de Ecuador, Ecuador.
- Kotler, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Duodécima; Pearson, ed.). Mexico.
- Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, ed.). Mexico.
- Peña, J. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú.
- Rabanal, L. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas en el distrito de Callería, año 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa, Perú.
- Robbins, C. (2010). *Administración* (Décima; Pearson, ed.). Mexico.
- Sanchez, F. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación* (Ediciones). Lima.
- Sanchez, Francisco. (2019). *Tesis Desarrollo metodológico de la investigación* (Primera Ed; N. J. Ediciones, ed.). Lima.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2005). *Administración* (Sexta; P. Hall, ed.). Mexico.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una Tesis* (Primera Ed; Editorial Macro, ed.). Lima.

Villafuerte, O.; Tello, J. (2017), Factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de medicina física y rehabilitación del hospital Cayetano Heredia, (Tesis inédita de pregrado).

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

La prueba de Alfa de Cronbach realizada garantiza que los datos y resultados de la investigación son confiables.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	21

Fuente: SPSS IBM Statistics

2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	7,389	13	,000	1,50000	1,0614	1,9386
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	7,848	13	,000	1,21429	,8800	1,5486
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	7,486	13	,000	1,78571	1,2704	2,3011
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	8,018	13	,000	1,35714	,9915	1,7228
¿Hace uso de herramientas de calidad?	9,352	13	,000	2,07143	1,5929	2,5499
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	10,670	13	,000	2,42857	1,9369	2,9203
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	10,942	13	,000	2,50000	2,0064	2,9936
¿Realiza comparaciones o benchmarking para implementar buenas prácticas en su empresa?	7,778	13	,000	1,57143	1,1350	2,0079
Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precio?	6,904	13	,000	1,57143	1,0797	2,0631
¿Se planifica las actividades de la empresa?	9,282	13	,000	2,21429	1,6989	2,7296

¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	10,476	13	,000	2,35714	1,8710	2,8432
¿Utiliza herramientas de planeación?	13,491	13	,000	2,00000	1,6797	2,3203
¿Se da la división del trabajo en su empresa?	6,904	13	,000	1,57143	1,0797	2,0631
¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	12,728	13	,000	2,57143	2,1350	3,0079
¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	10,670	13	,000	2,42857	1,9369	2,9203
¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	7,848	13	,000	1,21429	,8800	1,5486
¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	9,099	13	,000	1,57143	1,1983	1,9445
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	9,884	13	,000	1,92857	1,5071	2,3501
¿Existen mecanismos de control en su empresa?	8,272	13	,000	1,42857	1,0555	1,8017
¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	7,389	13	,000	1,50000	1,0614	1,9386
¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	13,984	13	,000	2,71429	2,2949	3,1336

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

3.- Coeficiente de correlación de Pearson:

Para evaluar nivel de significancia entre las variables al 99%.

	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recogen sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarks para implementar buenas prácticas en su empresa?	Gestión de proveedores: ¿Aplica un protocolo de calidad y precios?	¿Se planifica las actividades de la empresa?	¿Se revisa el cumplimiento de la planificación?	¿Utiliza herramientas de planeación?	¿Se da la división del trabajo en su empresa?	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	¿Se cuenta con organigrama y está publicado?	¿Considera que la gerencia tiene habilidades directivas?	¿El proceso de dirección se da con un estilo de liderazgo?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	¿Existen mecanismos de control en su empresa?	¿Existen políticas de responsabilidad difundidas?	¿Se realizan auditorías preventivas para efectivizar el control?	
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Correlación de Pearson	1	0,437	0,057	,720*	0,306	0,119	-0,296	0,000	,832*	0,397	0,180	,548*	0,357	0,268	0,119	,787*	,784**	0,347	0,470	0,333	0,279
	Sig. (bilateral)		0,118	0,847	0,004	0,288	0,686	0,304	1,000	0,000	0,160	0,537	0,043	0,211	0,354	0,686	0,001	0,001	0,224	0,090	0,244	0,334
	N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Correlación	0,437	1	0,245	,614*	0,447	0,267	0,233	,753**	0,357	0,202	-0,011	0,240	0,357	0,226	0,267	,770*	,676**	0,403	,558*	0,437	0,157

4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■	■	■												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.				■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■	■											
5	Mejora del marco teórico					■					■						
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■					■					
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						■										
8	Ejecución de la metodología						■										
9	Resultados de la investigación							■		■	■			■			
10	Conclusiones y recomendaciones								■			■		■			
11	Redacción del pre informe de Investigación.								■								
12	Redacción del informe final												■	■	■		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■	■	
14	Presentación de ponencia en sustentación																■
15	Redacción de artículo científico																■

Fuente: elaborado por Noelia Salazar Mesones

5.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	12	1	12.00
· Fotocopias	0.1	632	63.20
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	4	4	16.00
· Empastado	65	1	65.00
· Lapiceros	2	4	8.00
· USB	1	32	32.00
Servicios			
· Internet (horas)	46	1	46.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
Sub total			3468.20
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	10	16	160.00
· Pasajes aéreos Pucallpa - Iquitos (ida y vuelta)	700	2	1400.00
· Alimentación y hospedaje	100	4	400.00
Sub total			1960.00
Total de presupuesto desembolsable			5428.20
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			6080.20

Fuente: elaborado por Noelia Salazar Mesones

5.- Encuesta



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

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro centros de rehabilitación y salud física - Iquitos, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 25 a 35 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Hombre b) Mujer

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

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

a) Si () b) No sabe () c) No ()

5. **¿Conoce las necesidades de sus clientes?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
6. **¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
7. **¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
8. **¿Hace uso de herramientas de calidad?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
9. **¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
10. **¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
11. **¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
12. **Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
13. **¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
14. **¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

15. **¿Utiliza herramientas de planeación?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
16. **¿Existe división del trabajo en su empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
17. **¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
18. **¿Existe organigrama y está publicado?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
19. **¿Tiene habilidades directivas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
20. **¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
21. **¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
22. **¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
23. **¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
24. **¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
25. **El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**
a) Eficaz () b) Ineficaz () c) No es necesario ()

Iquitos, setiembre del 2019

6.- Evidencia de trabajo de campo

