



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS,
CENTROS ODONTOLÓGICOS, DISTRITO DE
IQUITOS, AÑO 2018**

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

AUTORA:

Bach. CLAUDIA GRACIELA CHANAME PINEDO

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Sergio O. Ortiz García

Miembro

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quisiera agradecer a Dios por ser nuestra bendición y darnos la oportunidad de concluir este proyecto. A mis padres, mis hermanos, mis suegros e hijo mediante ellos fue posible el inicio y la culminación del mi proyecto apoyándome en todas las formas posibles.

A nuestros asesores:

Ing. Dr. Julio Domínguez Granda y Mba.

Crysber Moisés Valdiviezo Saravia, fueron vitales para nuestro desarrollo y desempeño por hacer posible los estudios, asesoramiento y tiempo brindando, por medio de ellos este trabajo llego a su culminación, muchas gracias.

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy a mis padres Herlinda y German por darme la vida, creer en mí y por apoyarme siempre.

A mis hermanos por estar conmigo y ser mi apoyo.

A mis suegros por estar conmigo y alentarme a seguir en mi carrera y ser como mis segundos padres. A mi compañero de toda la vida Salvador Rivera por estar siempre conmigo.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Iquitos, año 2018. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 22 preguntas se entrevistó a los microempresarios de los centros odontológicos obteniéndose como resultados que en su mayoría son adultos de “30 a 39 años” de edad (50.0%), con participación del sexo femenino (61,1%) y el sexo masculino (38,9%). El 72,2% de las mypes entrevistadas, no tienen manual de organización y funciones ni tampoco tienen confeccionado un organigrama lo que justifican por ser organizaciones pequeñas, sin embargo, demuestran estar enfocados en la gestión de calidad por el uso de herramientas administrativas, procesos claves estandarizados y el acompañamiento de un plan de gestión que facilita la toma de decisiones empresariales. En atención al cliente, existe un sentido por el servicio y comodidad de sus clientes, cuentan con una infraestructura adecuada, se capacita al personal y se tiene difundidos protocolos de atención. Finalmente, las mypes de centros odontológicos, evalúan la actitud de servicio de su personal y evalúan el nivel de satisfacción de sus clientes, lo que les permite tomar acciones de mejora de manera inmediata.

Palabras clave: Gestión de calidad, atención al cliente, servicio, cliente.

ABSTRACT

The objective of this research has been to determine the management under the customer service approach in the mypes of the service sector, dental centers, district of Iquitos, year 2018. The research methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental design, transversal, descriptive and correlational. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 22 questions, the microentrepreneurs of the dental centres were interviewed. The results were that most of them were adults between the ages of "30 and 39" (50.0%), with participation of the female sex (61.1%) and the male sex (38.9%). 72.2% of the mypes interviewed do not have an organizational manual or functions nor do they have an organization chart, which is justified by the fact that they are small organizations. However, they show that they are focused on quality management through the use of administrative tools, standardized key processes and the accompaniment of a management plan that facilitates business decision making. In customer service, there is a sense for the service and comfort of its customers, have an adequate infrastructure, staff is trained and there are widespread protocols of care. Finally, the mypes of dental centers evaluate the service attitude of their personnel and evaluate the level of satisfaction of their clients, which allows them to take immediate improvement actions.

Keywords: Quality management, customer service, service, customer.

ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Caracterización del problema	3
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación de la investigación	4
CAPITULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales	6
2.1.3 Antecedentes locales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.2.1 Calidad de servicio en la atención odontológica	9
2.2.2 Calidad de servicio de equipos, instalaciones y materiales	9
2.2.3 Evaluación de la calidad de servicios odontológicos	10
2.2.4 Escala de SERVQUAL	11
2.2.5 Sistema de gestión de la calidad (SGC)	12
2.2.6 La micro y pequeña empresa	14
2.3 Marco conceptual	16
2.3.1 Expectativa	16
2.3.2 Percepción	17
2.3.3 Glosario de términos	17

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	19
3.1 Hipótesis general	19
3.2 Hipótesis específicos	19
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	20
4.1 Diseño de investigación	20
4.1.1 Tipo de investigación	20
4.1.2 Nivel de investigación	20
4.2 Población y muestra	21
4.2.1 Población	21
4.2.2 Muestra	21
4.3 Definición y operacionalización de las variables	23
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
4.4.1 Técnicas	24
4.4.2 Instrumentos	24
4.5 Plan de análisis	24
4.6 Matriz de consistencia	25
4.7 Principios éticos	28
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	29
5.1 Resultados	29
A. Datos generales del propietario	29
B. Respecto a la gestión de calidad	31
C. De atención al cliente	41
5.2 Análisis de Resultados	51
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
6.1 Conclusiones de la investigación	56
6.2 Recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	61
1.- Cronograma de Actividades	61
2.- Presupuesto	62
3.- Encuesta	63
4.- Entrevista a los centros odontológicos	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de las Mypes, según la Ley N°28015	15
Tabla 2: Clasificación de las Mypes en el Perú, según el DS N° 007-2008	16
Tabla 3: Clasificación de las Mypes en el Perú, según la Ley N° 30056	16
Tabla 4: Definición y operacionalización de variables:.....	23
Tabla 5: Matriz de consistencia de la investigación	25
Tabla 6: ¿Cuál es la edad del microempresario?	29
Tabla 7: ¿Cuál es el sexo del microempresario?.....	30
Tabla 8: ¿Cuántos años viene funcionando el centro odontológico?.....	31
Tabla 9: ¿Cuántos trabajadores laboran en el centro odontológico?	32
Tabla 10: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?	33
Tabla 11: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?.....	34
Tabla 12: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?.....	35
Tabla 13: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?	36
Tabla 14: ¿Su organización se guía por su misión y visión?	37
Tabla 15: ¿Se han estandarizado los procesos clave del centro odontológico?.....	38
Tabla 16: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?.....	39
Tabla 17 Las decisiones empresariales se toman como referencia:.....	40
Tabla 18: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?	41
Tabla 19: ¿Ha seleccionado un segmento de mercado?	42
Tabla 20: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?	43
Tabla 21: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?	44

Tabla 22: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?.....	45
Tabla 23: ¿Los servicios que se brindan son previamente revisados antes de ser ofrecidos?.....	46
Tabla 24: ¿Registra las sugerencias y atiende reclamos del cliente?.....	47
Tabla 25: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?.....	48
Tabla 26: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?	49
Tabla 27: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?	50
Tabla 28: Cronograma de actividades	61
Tabla 29: Presupuesto general	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	29
Figura 2: ¿Cuál es el sexo del microempresario?	30
Figura 3: ¿Cuántos años viene funcionando el centro odontológico?	31
Figura 4: ¿Cuántos trabajadores laboran en el centro odontológico?.....	32
Figura 5: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?	33
Figura 6: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?	34
Figura 7: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?	35
Figura 8: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?	36
Figura 9: ¿Su organización se guía por su misión y visión?.....	37
Figura 10: ¿Se han estandarizado los procesos clave del centro odontológico?.....	38
Figura 11: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?	39
Figura 12: Las decisiones empresariales se toman como referencia:	40
Figura 13: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?.....	41
Figura 14: ¿Ha seleccionado un segmento de mercado?	42
Figura 15: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?	43
Figura 16: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?	44
Figura 17: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?	45
Figura 18: ¿Los servicios que se brindan son previamente revisados antes de ser ofrecidos?.....	46
Figura 19: ¿Registra las sugerencias y atiende reclamos del cliente?	47
Figura 20: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?	48

Figura 21: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?	49
Figura 22: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?	50

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

Históricamente, la calidad de servicio en la atención del médico tratante hacia el paciente ha sido considerada de forma influyente en el resultado de la atención brindada. Siendo evidente, ya que se ha presentado cambios relevantes en la relación médico tratante-paciente; porque en la actualidad los pacientes se mantienen informados mediante medios publicitarios u otros medios de comunicación, que les da conciencia de sus derechos, y la opción que tienen ahora para elegir el servicio al cual desean acudir. La satisfacción en la atención odontológica se relaciona a la actitud que opta el paciente hacia los servicios de salud, después de recibir los tratamientos planificados.

Por esta razón, el brindar importancia a la calidad de servicio nos permite interesarnos en conocer la percepción de los pacientes (clientes) sobre la atención que reciben; siendo esto muy beneficioso para un centro odontológico, dado que permite saber con mayor exactitud el problema de cada paciente y el método que se aplicará para su solución.

En la actualidad investigar los métodos que miden la satisfacción en el paciente son importantes porque permite tomar medidas correctivas que mejoren la atención y calidad de servicio en la atención odontológica que brindan particularmente las mypes de centros odontológicos.

Es estratégico entonces, comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, pues permite tomar medidas correctivas que mejoren o incrementen la

expectativa, como: atención odontológica confiable, mejor organización, nivel profesional óptimo y consecuentemente un costo razonable.

La investigación tuvo como propósito, evaluar el nivel de gestión y calidad de servicio en la atención odontológica en el distrito de Iquitos, año 2018 que cumpla con las expectativas de los clientes y pueda ser referida como buenas prácticas a todo el sector.

1.1 Planteamiento del problema

Un cliente o paciente para el caso del rubro de centros odontológicos distingue la atención óptima según sus necesidades; refiriéndose a necesidad como aquello que requiere el paciente para subsistir; y por ello se mantiene la expectativa de obtener un resultado satisfactorio. Entonces, la expectativa para el paciente es la posibilidad razonable de que algo deseado suceda, es decir es lo que espera y quiere recibir del servicio; sin embargo, cuando las mypes anteponen otros intereses dejando de lado el servicio, esto deviene en insatisfacción por incumplimiento de la promesa de servicio.

1.1.1 Caracterización del problema

En la práctica, la insatisfacción del paciente también se lleva a cabo por una mala infraestructura, atención o por profesionales con falta de empatía en la atención médico-paciente; lo cual ya es un problema social muy común que se considera en las consultas públicas de rutina, obteniendo resultados insatisfactorios que generan malestar del paciente.

Otro punto que sucede, son las dificultades en la atención de un paciente, que de cierto modo son inevitables; sin embargo, el manejo de dichas dificultades son de suma importancia dado que mejora la esperanza y calidad de las atenciones.

Una raíz de estos problemas es la falta de actitud al servicio, por eso los propietarios o gerentes deben identificar estos problemas en su empresa porque de lo contrario permitirán que se complique el servicio. Por lo expuesto, una empresa en general, no debe permitir que el paciente se retire insatisfecho, ya que puede causar un impacto desfavorable de la imagen u que probablemente tome mucho tiempo en cambiar.

1.1.2 Enunciado del problema

¿La poca actitud al servicio es un reflejo de ausencia de buenas prácticas de calidad de servicio y pueden impactar negativamente en la gestión de las mypes del sector servicios, centros odontológicos en el distrito de Iquitos, año 2018?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Conocer cuál es el nivel de gestión y aplicación de estrategias de calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar qué factores se asocian a la calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.
- Determinar la gestión en calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.

1.3 Justificación de la investigación

En el aspecto teórico, porque contribuye al conocimiento científico del graduando, ya que permite saber con mayor detalle la causa que afecta la calidad de servicio, así como algunos factores que influyen en la complejidad de la gestión de mypes en el sector salud.

En el aspecto social, porque permite informar a los propietario-profesionales en salud odontológica sobre la importancia de la calidad de servicio en la atención que se brinda a los pacientes (clientes), como factor de fidelización de los mismos.

CAPITULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Se citan investigaciones relacionadas al tema de investigación, con hincapié en sus dos variables: gestión y atención al cliente.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Bermúdez, I. & Delgado, IM. (2015), realizaron un estudio para valorar la calidad en la atención odontológica que brindan los estudiantes del servicio Cirugía Oral III a usuarios externos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua, en el período de Septiembre a Octubre; la muestra fue con 144 pacientes que asistieron en dichos meses y 63 estudiantes que cursan IV año de la Carrera de Odontología y que realizan procedimientos quirúrgicos en el área de Cirugía Oral III; la percepción de calidad de la atención en cirugía Oral III, se valoró como bueno un 71% de los estudiantes, 16% como regular y 13% malo; en el enfoque cuantitativo se pudo conocer la valoración de los estudiantes con la percepción de la calidad, estructura y proceso, siendo datos importantes ya que adicional a ello, el enfoque cualitativo nos permite la opinión de los estudiantes con relación al trato interpersonal.

Portilla, J et al. (2013) realizaron un estudio que permitió evaluar los factores influyentes en la satisfacción de pacientes que recibían atención de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, este estudio se dio mediante encuestas telefónicas a 55 pacientes y 8 entrevistas. En el cual se obtuvo el 78% de pacientes mujeres mayores de 55 años con estrato socioeconómico bajo; refiriendo una valoración positiva del servicio, así mismo mediante las entrevistas se resaltó la información de las expectativas del paciente; cuyos datos nos evidencian que es

importante, que las instituciones encargadas de formar a los profesionales de salud y las que prestan servicios a la comunidad, puedan continuar realizando dichos estudios; ya que contribuye a saber que variables influyen en la calidad y satisfacción del usuario, dando un mejor valor a la expectativa del paciente según el talento del profesional y los recursos físicos que posee dicho servicio.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Espejo, D. F. (2018). Tesis: “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017”, cuyo objetivo fue evaluar calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Como metodología, el diseño del estudio fue descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de noviembre del año 2017. Para esta investigación se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. Como conclusiones, se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

Vargas, S. (2015), realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de pregrado atendidos en la clínica dental docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia; para el cual incluyó a 296 participantes mayores de 18

años, cuyos participantes desarrollaron la encuesta otorgada con previa autorización y firma del consentimiento informado; en la encuesta de dicho estudio se tomó en cuenta las variables: edad, sexo, año del operador, subvención del paciente y familiaridad del operador con el paciente. Al obtener los primeros resultados del estudio, se evidenció que el nivel de satisfacción fue 100% en todas las dimensiones mencionadas; por ello se consideró solo evaluar dos niveles, es decir “Muy satisfecho” y “No muy satisfecho”, para así poder realizar la comparación como en los artículos relacionados al estudio. Finalmente, el estudio evidenció un 98.3% de satisfacción que corresponde a 291 pacientes y 1.7% que se encuentran “No muy satisfechos” correspondientes a 5 pacientes. Es decir que los pacientes de pre grado atendidos en la clínica dental docente Cayetano Heredia presentan buena percepción de la calidad de servicio.

Torres, G. (2015), realizó un estudio, el cual se trataba en determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudían por atención odontológica al Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia; se hizo una muestra redondeada al valor de 249 pacientes, siendo 142 de San Isidro y 107 de San Martín de Porres. Después de los análisis estadísticos se logró identificar la relación existente entre satisfacción y edad del paciente con la dimensión de seguridad y privacidad, y atención en general. Así mismo con relación al nivel de satisfacción con la información recibida se mostró, un 84% de San Martín de Porres, y 83% de San Isidro; ambos resultados con una ligera discrepancia que no perjudica al resultado final, dado que es evidente su alto nivel en porcentaje de ambas sedes. Se muestra un valor elevado de satisfacción por las dimensiones estudiadas en los servicios mencionados, haciendo énfasis el ligero sobrepase por la sede de San Martín. Concluyendo que existe mejor

calidad de servicio en la atención odontológica recibida por la Clínica de San Martín de Porres.

Luján, J. H. (2011), realizó un estudio para identificar el grado de satisfacción por el beneficiario externo con relación a la condición del servicio otorgado por la entidad de cuidados intensivos. Para tal estudio se destacó a los beneficiarios externos pertenecientes a los pacientes con estado crítico en el hospital, dicho estudio maneja una encuesta SERVQUAL descriptiva y correlacional; así mismo fue medida con la escala de Likert, obteniendo un alto porcentaje de insatisfacción global en los servicios recibidos; resaltando seguridad, aspectos tangibles, confiabilidad y empatía como variables que presentan elevado nivel de insatisfacción similar al global; en conclusión se evidenció que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio en servicios públicos.

2.1.3 Antecedentes locales

Peña, J. G. (2017), en su tesis: “Gestión de la calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017,” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, el que se elaboró desarrollando una metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, correlacional; obteniendo como resultados respecto a la Gestión y Atención al Cliente: que el 57,1% de las mypes encuestadas tiene interés en elaborar su plan de negocios pero no definieron su misión visión y valores; cuentan con instalaciones propias; capacitan a su personal; sin embargo no tiene diseñado un protocolo de atención al cliente; no atienden las sugerencias ni reclamos; concluyendo finalmente que los clientes si valoran el servicio pero no genera fidelización, valoran el atributo de disponibilidad del profesional (50.0%).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de servicio en la atención odontológica

La satisfacción está relacionada a la efectividad en la atención odontológica; esto se debe al grado de satisfacción del paciente; es decir si este disminuye, el paciente acude con menor frecuencia a los controles, reduce su interés por el tratamiento que necesite; lo cual conlleva a tener pobres resultados en su salud y pobre valor de la calidad de servicio.

La satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario.

2.2.2 Calidad de servicio de equipos, instalaciones y materiales

Hincapié, A. (2004); en su obra “Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia”, dice que las instalaciones, equipos y materiales son indicadores que incrementan los beneficios otorgados por el servicio, el cual contribuye de manera fundamental, para mejorar los sistemas de las organizaciones en salud.

Al evaluar la calidad del servicio de forma integral, se incluyen ciertos recursos físicos, del personal que los atiende, el proceso de atención y los resultados que se obtienen.

El personal encargado de los recursos físicos, evalúa la eficacia en relación a las necesidades de calidad de servicio que existe en la demanda de atención de los

pacientes; así mismo, la cantidad y capacidad que se permite en cada unidad de atención médica, características de los equipos, instrumentales disponibles, condiciones de conservación y estado funcional. Ya que se debe tener todo en orden, para que así los pacientes tengan oportunidad a dichos recursos con el propósito de mejorar el proceso de atención, y que sea otorgada de forma continua.

Es importante mencionar la organización de los servicios; ya que dicha información es necesaria para otorgar calidad de servicio a los pacientes, la organización debe incluir una planeación estratégica de trabajo con elementos fundamentales; como, un manual de organización, programa de trabajo y protocolos de los procedimientos solicitados.

Para brindar oportunidad al paciente que desee adquirir atención médica; es necesario verificar las áreas donde se otorgan los servicios, y evaluar la disponibilidad de sus recursos.

2.2.3 Evaluación de la calidad de servicios odontológicos

La intención de evaluar del nivel de satisfacción adquirido en los servicios odontológicos está centrado en conocer la realidad; ya que posterior a ello se podrá realizar reformas que nos permitan implementar medidas que sean de ayuda para mejorar la calidad de los servicios brindados.

En el 2004, Ortiz R *et al.*; *que* según su estudio realizado, se sabe que la satisfacción es un indicador que muestra, la continuidad de asistencia del paciente en su tratamiento, de la misma manera nos permite la evaluación de consultas y modelos de comunicación.

La percepción de insatisfacción se relaciona a la poca información del padecimiento actual, la omisión de acciones que se realizará a la exploración y

diagnóstico, inadecuada relación interpersonal con el médico tratante y lo complicado que es realizar el trámite para lograr tener la consulta inmediata. Todo lo mencionado nos muestra la intención que presenta el paciente para no regresar a solicitar atención del mismo servicio es decir el paciente percibe una pésima calidad de servicio; por ello es importante la opinión del paciente, y con ello mejorar la organización del servicio.

2.2.4 Escala de SERVQUAL

La escala de Servqual es frecuentemente empleada para calcular el nivel de satisfacción y la calidad de servicio.

Se ejecuta para la comparación entre expectativas y satisfacciones; siendo valoradas mediante una encuesta compuesta por ítems divididos en cinco dimensiones los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- **Capacidad de respuesta:** es la capacidad que muestra frente a diversos problemas o eventualidades que se presente previa o durante la cita. Mostrando disposición y voluntad para brindar ayuda al paciente y un servicio rápido.
- **Elementos tangibles:** son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.
- **Empatía:** Adquisición emotiva de un individuo con energía de otro. El interés personalizado y detallado que es ofrecido a los pacientes por toda la organización.
- **Fiabilidad:** es el talento que presenta el personal para manejar el servicio de manera honesta y adecuada. Dando la probabilidad de la función de algo.

- **Seguridad:** verdad, cortesía, inteligencia, seguridad que permita transmitir convicción y fiabilidad.

2.2.5 Sistema de gestión de la calidad (SGC)

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un sistema de gestión de la calidad es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

Sistema: Conjunto de elementos relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos. Y estar bajo un conjunto de técnicas en favor de la organización y satisfacción de los clientes.

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.

De estas dos definiciones podemos concluir que un sistema de gestión de la calidad son actividades planificadas, empresariales y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad. Así llevando al éxito a las organizaciones empresariales de distintos sectores.

Entre los elementos de un sistema de gestión de la calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional. Modelos de gestión de calidad.
2. Planificación (Estrategia). Encargado por los gerentes de las empresas.
3. Recursos. Es todo lo que se necesita para alcanzar el logro de las organizaciones y sus objetivos.
4. Procesos. Conjunto de actividades que transforman elementos de estradas en producto o servicio.
5. Procedimientos. Son la forma de llevar a cabo un proceso, conjunto de pasos detallados que deben realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en productos o servicios

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un sistema) y su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión.

La mejora en la calidad constituye grupo de actividades que llevan a la organización a cambios, es decir mayores niveles de desempeño.

La norma ISO 9001:2008 es un documento que establece requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, y que pertenece a la familia ISO 9000 la cual es un conjunto de normas que representa un consenso internacional en buenas prácticas de gestión con el objetivo de que una organización pueda entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de calidad de los clientes.

La familia de normas ISO 9000 se divide en tres, como se presenta a continuación:

La ISO 9001:2008 es la única norma dentro de la familia que establece requisitos para un sistema de gestión de la calidad y la única que es auditable y certificable.

Es necesario aclarar que la norma ISO 9001 solo establece requisitos, es decir, lo que tenemos que hacer, pero no nos dice cómo debemos de hacerlo por lo que contribuye a que el documento sea flexible y pueda ser aplicado a diversos sectores. A continuación, se presentan algunos paradigmas de la norma:

La ISO 9000:2005 es la norma de fundamentos y vocabulario y en ella se encuentra la definición de los términos utilizados en todo el conjunto de normas que comprende la familia 9000, los 8 principios de la calidad en la cual está basada la familia de normas ISO 9000 y una breve introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad.

La ISO 9004:2009 es una guía para la gestión del éxito sostenido y puede ser utilizada como un complemento para el Sistema de Gestión de la Calidad, pero no como una guía para su implementación ya que el propósito de este documento es otro. A diferencia de la 9001, esta norma no provee requisitos y no es auditable.

2.2.6 La micro y pequeña empresa

La definición de Mypes en el Perú ha variado a través del tiempo, debido a los constantes cambios en el nivel económico, social, y más aún en el mundo empresarial.

Para nuestro estudio analizaremos las tres últimas variaciones: la Ley N° 28015 correspondientes al año 2003, el Decreto Legislativo N° 1086, correspondientes al año 2008, y la Ley N° 30056, correspondientes al año 2013. A continuación, se exponen los dos casos:

Según la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial

contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios ((Ley N.º 28015, 03/07/2003).

Asimismo, según la Ley en mención, las Mypes tienen como características esenciales poseer de 1 a 50 trabajadores y ventas de 1 a 850 UIT, tal como se muestra en la Tabla 1:

Tabla 1: Clasificación de las Mypes, según la Ley N°28015

Tamaño de empresa	Nº Trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-50	De 150 a 850 UIT

Fuente: Ley N°28015 (2003)

Según el Artículo N°4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley Mypes (Decreto Supremo N° 007-2008-TR,2008), se define a la Micro y Pequeña Empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

De igual modo, según el Decreto Supremo en mención, las Mypes tienen como características esenciales poseer hasta 100 trabajadores y ventas anuales de hasta 1700 UIT, tal como se muestra en la Tabla 2:

Tabla 2: Clasificación de las Mypes en el Perú, según el DS N° 007-2008

Tamaño	Número de trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-100	De 150 a 1700 UIT

Fuente: Decreto Supremo N° 007-2008-TR, 2008

De acuerdo con las modificaciones a los artículos 1, 5,14 y 42 Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial (Ley N° 30056), las Mypes se definen sólo por el volumen de ventas anuales, como se detalla en la Tabla 3:

Tabla 3: Clasificación de las Mypes en el Perú, según la Ley N° 30056

Tipo de empresa	Ventas anuales
Microempresa	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	De 150 a 1700 UIT

Fuente: Ley N° 30056 (2013)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Expectativa

La percepción de que probablemente ocurra algún suceso o evento es llamado expectativa.

En el 2012 Olson J. Dover define expectativa, como el deseo que tiene el ciudadano hacia algún producto o el desempeño que pueda tener en el futuro.

En el sector salud, las expectativas van a variar con respecto al paciente, cantidad y tipo de problemas de salud, servicio de salud, personal de salud y la relación que se tiene con el mismo.

En conclusión, la expectativa del paciente puede variar por diversos factores que son adquiridos por el servicio, por ello se considera reconocer a tiempo las expectativas del paciente, para así lograr satisfacerlas a corto plazo; así sea dirigido al servicio público o privado.

2.3.2 Percepción

La percepción es un término, que se encuentra vinculado a la sensación del ciudadano; como concepto, es la impresión de los sentidos, la cual es transmitido del sistema nervioso a la mente. Es decir, la percepción viene a ser la combinación de partículas de sensación.

El ser humano al realizar una recepción de una información, la procesa formando una imagen abstracta del mundo, “lo que desea obtener”. La cual será menor o mayor según el estímulo que se presente.

En conclusión, la respuesta de cualquier queja que pueda presentar el paciente contribuye a un sistema de detección de problemas, lo cual ya es un componente importante para la evaluación de la calidad de servicio.

2.3.3 Glosario de términos

Caries: Destrucción localizada del esmalte dental que, sin tratamiento, va profundizando y ampliando la destrucción del diente.

Endodoncia: Recurso terapéutico necesario cuando la caries alcanza la pulpa dental infectándola y provocando una pulpitis. Conocido popularmente con la expresión “matar el nervio”. En primer lugar se administra anestesia local y luego se

taladra la corona del diente para poder extraer la pulpa dental infectada, se ensanchan los conductos de la raíz y se elimina el nervio. Una vez limpiados y esterilizados los conductos, se obtura la cavidad.

Estomatología: Parte de la medicina que se ocupa de las enfermedades de la boca.

Gingivitis: Inflamación aguda o crónica de las encías generalmente de causa infecciosa o traumática.

Odontalgia: Dolor de los dientes.

Odontología: Estudio de los dientes y de sus enfermedades.

Ortodoncia: Tratamiento de la mal posición dentaria mediante aparatos fijos o removibles cuyo objetivo final es la restauración de la posición idónea de los dientes y una apariencia estética óptima.

Sarro: Concreción dura de naturaleza calcárea y coloración amarillenta o marrón que se forma y deposita sobre la placa dental, adhiriéndose firmemente al esmalte de los dientes.

Tartrectomía: Conocida popularmente como “limpieza de boca”. Técnica de limpieza utilizada por el odontólogo para la eliminación del sarro dental.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

El conocimiento de gestión y aplicación de estrategias de calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018, permitirá que sus pacientes-clientes tengan mejor expectativas respecto a sus servicios y consecuentemente satisfacción.

3.2 Hipótesis específicos

- La identificación de los factores que se asocian a la calidad de servicio mejora la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.
- La gestión en calidad promueve la calidad de servicio que consecuentemente tiene un impacto en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** El investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos.

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación es del tipo cuantitativa.

4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva, porque consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

El universo o población está conformada por las mypes del sector servicios, Centros Odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.

Para conocer el número de estas mypes en el distrito, nos apersonamos a las fuentes de información definidas como son:

- Municipalidad Provincial de Maynas
- Oficina de Atención al Contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT)
- Dirección Regional de Salud de Loreto

De acuerdo a la información que nos suministró la Dirección Regional de Salud de Loreto, en el distrito de Iquitos existen 18 centros odontológicos.

Para confirmar dicha información, se realizó una verificación física, constatando que están en funcionamiento.

4.2.2 Muestra

Con la población ya determinada se procedió a calcular la muestra.

Por conveniencia, se tomó la decisión de tomar como muestra al 100% de la población (18 mypes).

Para la realización de la investigación se contó con el apoyo de propietarios y/o gerentes de los centros odontológicos, que hizo factible obtener la información necesaria para la investigación.

Las mypes de centros odontológicos que participaron son:

ÍTEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Allan Dent	Calle Ricardo Palma N° 277
2	Art. Dental	Calle Samanez Ocampo N° 385
3	Centro Odont. Especializado EIRL	Jr. Huallaga N° 200
4	Centro Odontológico Especializado Megadent	Calle Morona N°446
5	Centro Odont. Dental Christofer	Jr. Buena Ventura Márquez
6	Orto dental EIRL	Cl. Arica N° 466 Cercado
7	Dental Urrunaga	Jr. Fitzcarrald N° 201
8	Centro Odontológico Family Dent	Jr. Ramírez Hurtado N° 751
9	Centro Odontológico Suiza SAC	Jr. Sargento Lores N°229
10	Dental Bella sonrisa	Psje. Gonzales Vigil N° 30
11	Dental Care	Jr. Fanning N° 770
12	Dental Moura	Calle Pevas N° 887
13	Dental Solutions clínica Dental	Calle Palma N° 448
14	Dentoplus	Sgto. Lores N° 730
15	E.V.M Dental EIRL	Jr. Alfonso Ugarte N° 349
16	HappyDent	Jr. Putumayo N°786
17	Odonto Medic Clínica Dental	Calle cabo Pantoja N° 673
18	Ortho MAX	Jr. Elías Aguirre N° 1123

Fuente: elaborado por Claudia Chaname

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 4: Definición y operacionalización de variables:

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional: indicadores	Escala de Medición
		Gestión de Calidad	Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad.	Plan de Calidad
Procesos Estandarizados	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta con procesos identificados y estandarizados? 			Nominal
Misión, Visión, valores	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa? 			Nominal
Enfoque en el Cliente	Es la identificación de los requerimientos de los clientes y la medición de su satisfacción, obedece a un proceso metodológico con una secuencia de pasos.	Nivel de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha organizado la disposición de sus ambientes para comodidad del cliente? • ¿Capacita o entrena al personal para brindar un servicio amable? 	Nominal
		Información al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Atiende sugerencias y brinda información a sus clientes? 	Nominal

Fuente: elaborado por Claudia Chaname

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Se utilizaron las siguientes:

- Encuesta
- Entrevista

4.4.2 Instrumentos

Se elaboró un cuestionario estructurado con 22 preguntas, el cual está contenido en una encuesta.

4.5 Plan de análisis

Para el procesamiento de datos, se diseñó una base de datos provenientes de la investigación que fue bajo el análisis descriptivo. Luego se exportó al software IBM SPSS STATISTICS versión 24.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 5: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
	Objetivo general	Hipótesis general			
¿La poca actitud al servicio son un reflejo de ausencia de buenas prácticas de calidad de servicio y pueden impactar negativamente en la gestión de las mypes del sector servicios, centros odontológicos en el distrito de Iquitos, año 2018?	Conocer cuál es el nivel de gestión y aplicación de estrategias de calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.	El conocimiento de gestión y aplicación de estrategias de calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018, permitirá que sus pacientes-clientes tengan mejor expectativas respecto a sus servicios y	<p>Variable dependiente Atención al Cliente</p> <p>Variable independiente Gestión de Calidad</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva.</p> <p>Diseño de la investigación: - No experimental - Trasversal, Descriptivo, y correlacional.</p>	<p>Técnicas . Encuesta . Entrevista</p> <p>Fuentes: - SUNAT - Municipalidad Provincial de Maynas. - Dirección Regional de Salud de Loreto.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

		consecuentemente satisfacción.			<p style="text-align: center;">Población</p> <p>Compuesta por 18 mypes de centros odontológicos en el distrito de Iquitos, de acuerdo a la información de la Dirección Regional de Salud de Loreto.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>Por conveniencia de la investigación, se toma al 100,0% de la población como muestra, obteniendo información de cada una de ellas.</p>
	Objetivos específicos	Hipótesis específicos			
	- Determinar qué factores se asocian a la calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros	- La identificación de los factores que se asocian a la calidad de servicio mejora la atención al cliente en las mypes del sector servicios,			

	<p>odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.</p> <p>- Determinar la gestión en calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.</p>	<p>centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.</p> <p>- La gestión en calidad promueve la calidad de servicio que consecuentemente tiene un impacto en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.</p>			
--	---	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Claudia Chaname

4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Resaltan tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: respeto por las personas, beneficio y justicia.

En tal sentido, para las consideraciones éticas en el presente trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se informará el objetivo de trabajo.
- Se protegerá la confiabilidad de los datos.
- Ninguna de las preguntas atento contra de la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

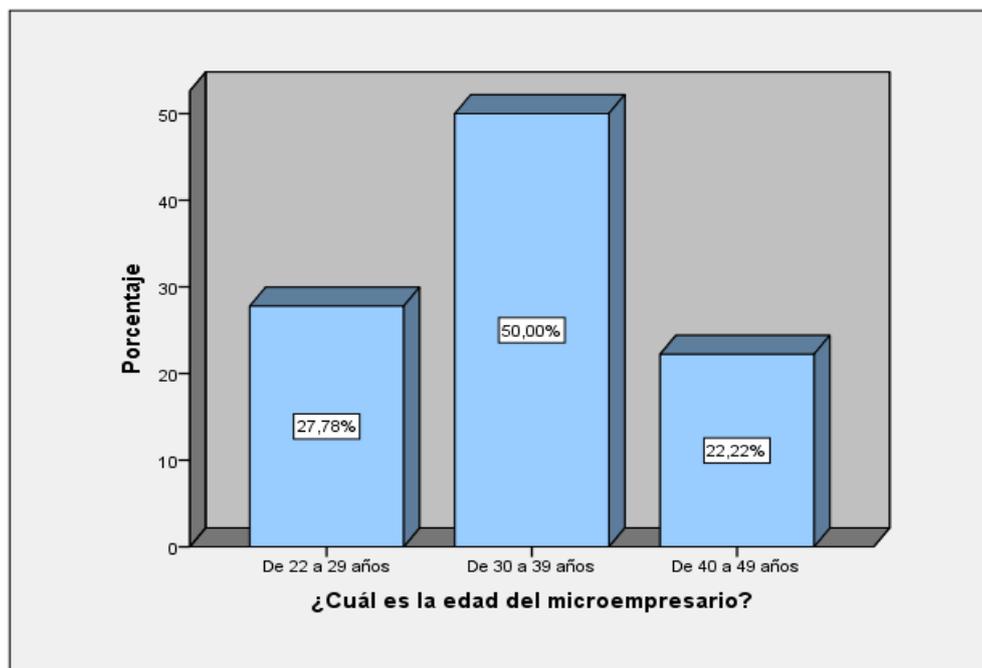
A. Datos generales del propietario

Tabla 6: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	5	27,8	27,8	27,8
	De 30 a 39 años	9	50,0	50,0	77,8
	De 40 a 49 años	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

DESCRIPCIÓN:

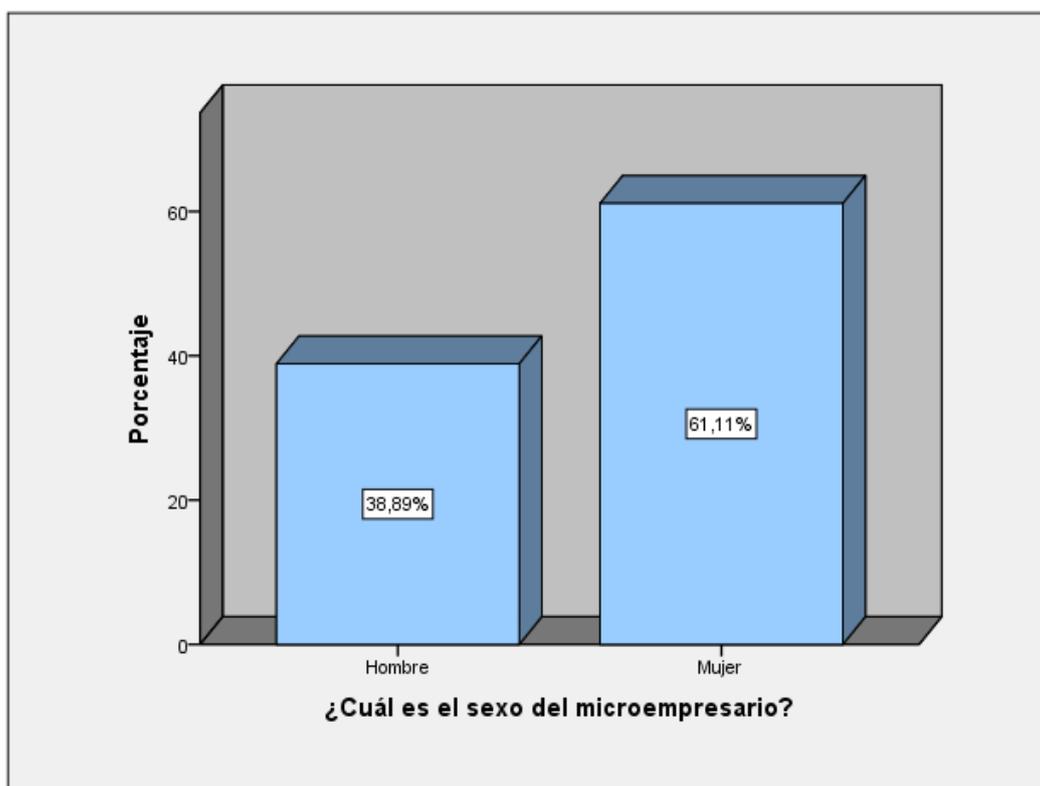
Según las encuestas, en su mayoría (50.00%) los propietarios se encuentran en el rango de edad de “30 a 39 años”, el 27.78% de “22 a 29 años” y 22.22% de “40 a 49 años”.

Tabla 7: ¿Cuál es el sexo del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	7	38,9	38,9	38,9
	Mujer	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 2: ¿Cuál es el sexo del microempresario?



Fuente: Tabla 4

DESCRIPCIÓN:

En el análisis de la investigación, se halla que el 61,11% son emprendimientos de propietarios de sexo femenino, y 38.89% de sexo masculino.

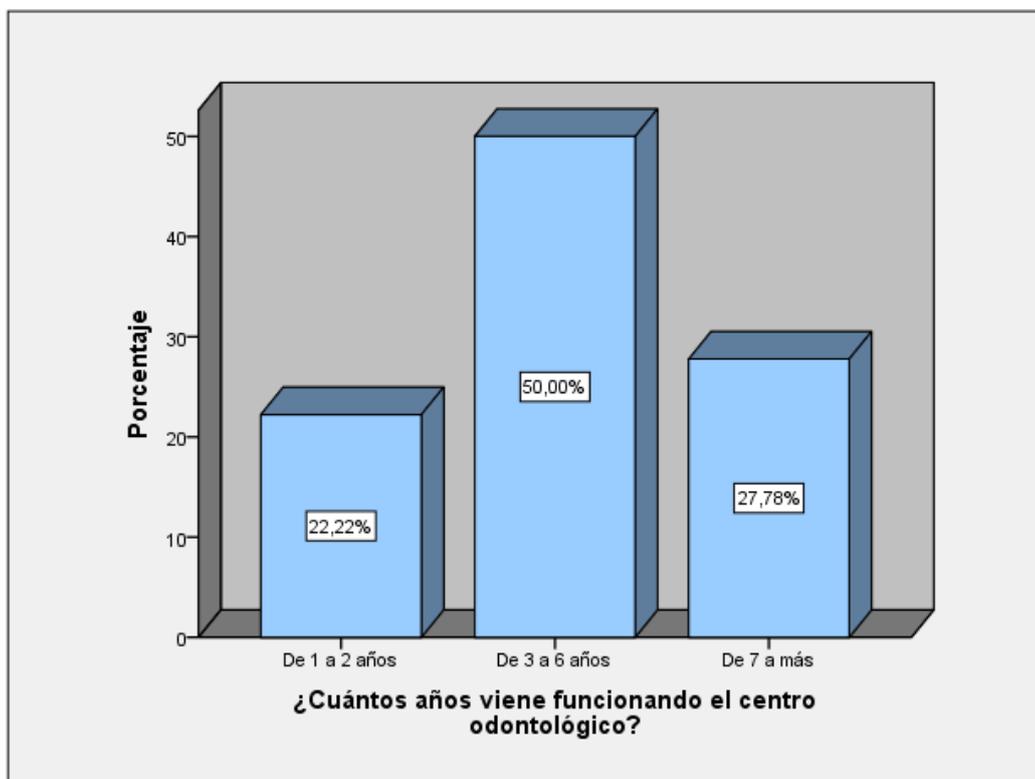
B. Respecto a la gestión de calidad

Tabla 8: ¿Cuántos años viene funcionando el centro odontológico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	4	22,2	22,2	22,2
	De 3 a 6 años	9	50,0	50,0	72,2
	De 7 a más	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 3: ¿Cuántos años viene funcionando el centro odontológico?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN

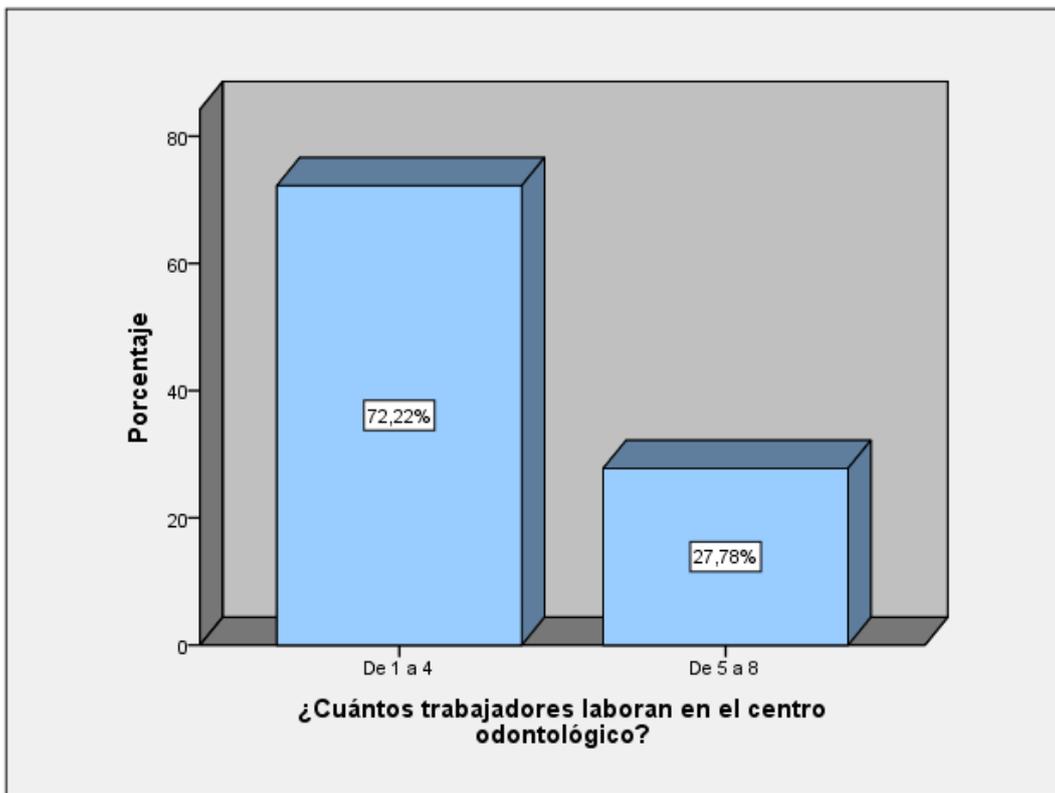
En la investigación se verifica que el 50,0% de las mypes vienen funcionando de “3 a 6 años”, de “7 a más años” 27.78% y 22.22% de “1 a 2 años”.

Tabla 9: ¿Cuántos trabajadores laboran en el centro odontológico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	13	72,2	72,2	72,2
	De 5 a 8	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 4: ¿Cuántos trabajadores laboran en el centro odontológico?



Fuente: Tabla 6

DESCRIPCIÓN:

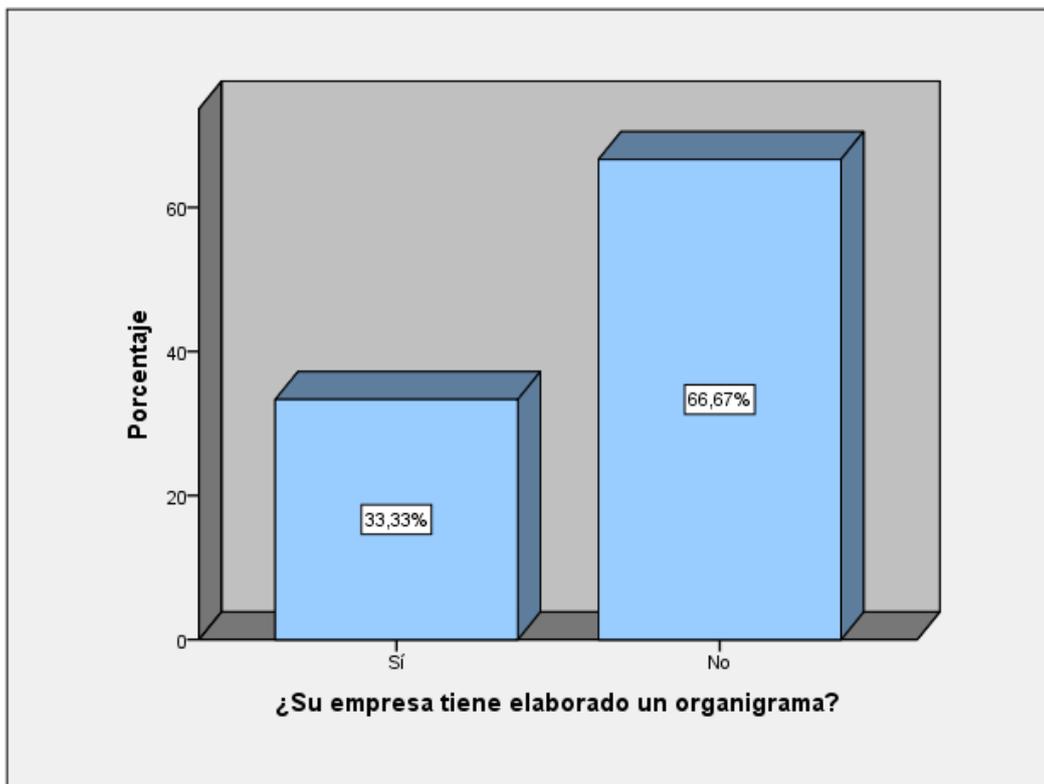
De acuerdo a la información obtenida, la mayoría de las mypes del sector en estudio tienen de “1 a 4” trabajadores (72.22%); de “5 a 8 trabajadores” representa el 27.78%.

Tabla 10: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	6	33,3	33,3	33,3
	No	12	66,7	66,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 5: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?



Fuente: Tabla 7

DESCRIPCIÓN:

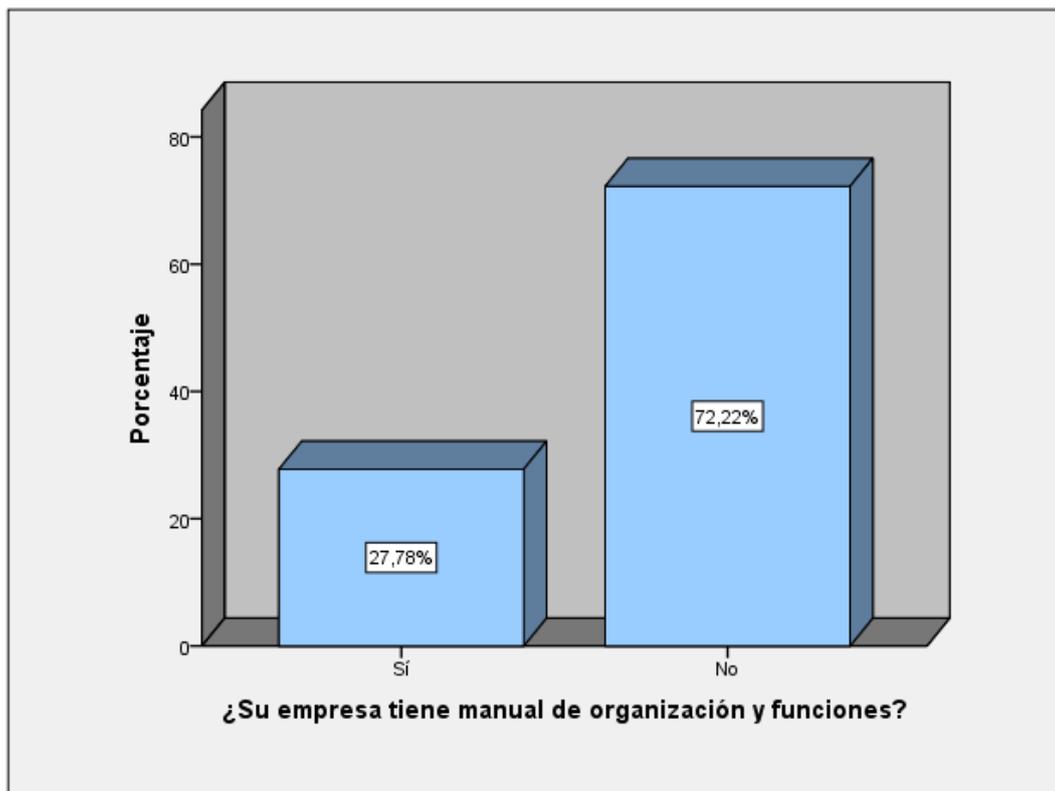
Según la investigación, el 66.67% de las mypes encuestadas carecen de organigrama. Sus propietarios manifiestan que tienen una estructura pequeña y su organización tiene claro el orden jerárquico.

Tabla 11: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	5	27,8	27,8	27,8
	No	13	72,2	72,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 6: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?



Fuente: Tabla 8

DESCRIPCIÓN:

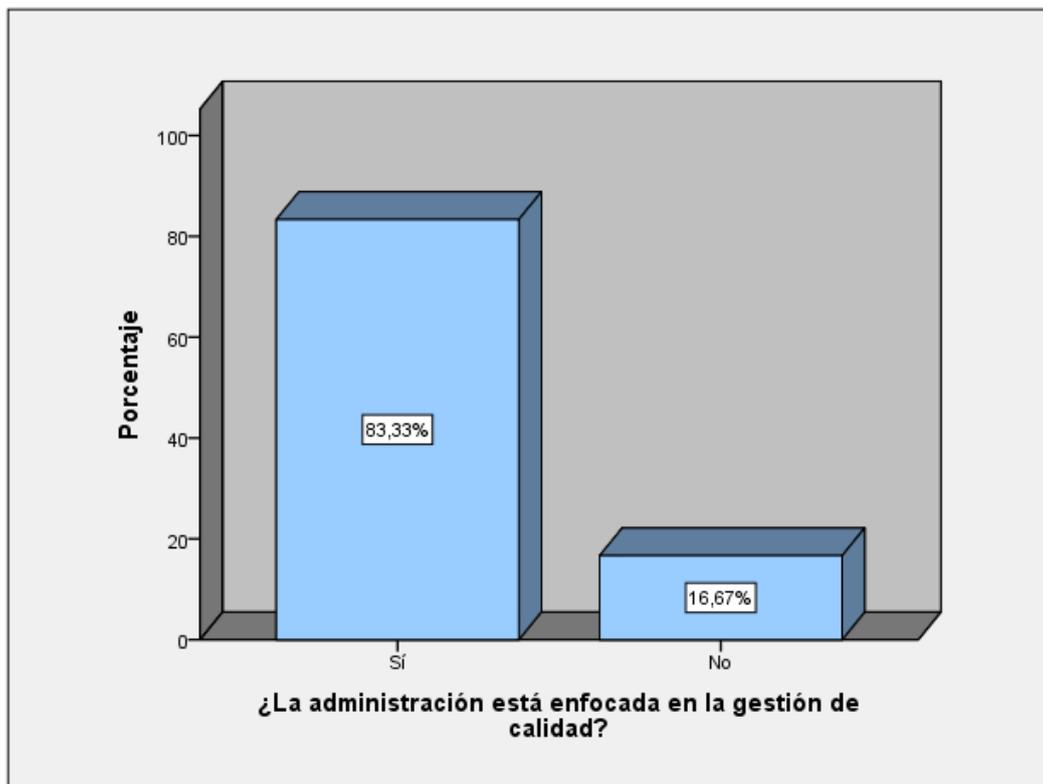
Los resultados de la encuesta indican que las mypes del sector servicios, centros odontológicos no tienen un manual de organización y funciones 72.22%. Afirman que no lo consideran necesario.

Tabla 12: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	15	83,3	83,3	83,3
	No	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 7: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?



Fuente: Tabla 9

DESCRIPCIÓN:

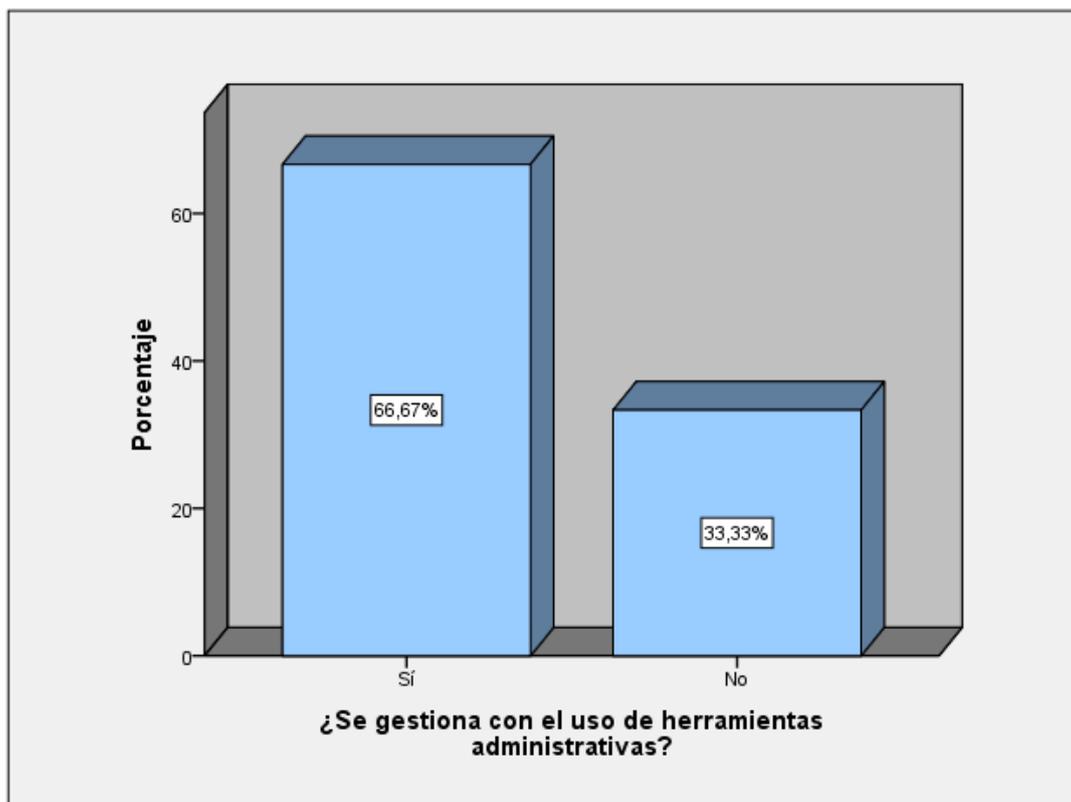
Según la gráfica, los microempresarios manifiestan que la administración si está enfocada en la gestión de calidad (83.33%). Existe un 16.67% de mypes que no tienen muy claro los conceptos de calidad, pero aseguran brindar buen servicio a sus clientes.

Tabla 13: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	12	66,7	66,7	66,7
	No	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 8: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?



Fuente: Tabla 10

DESCRIPCIÓN:

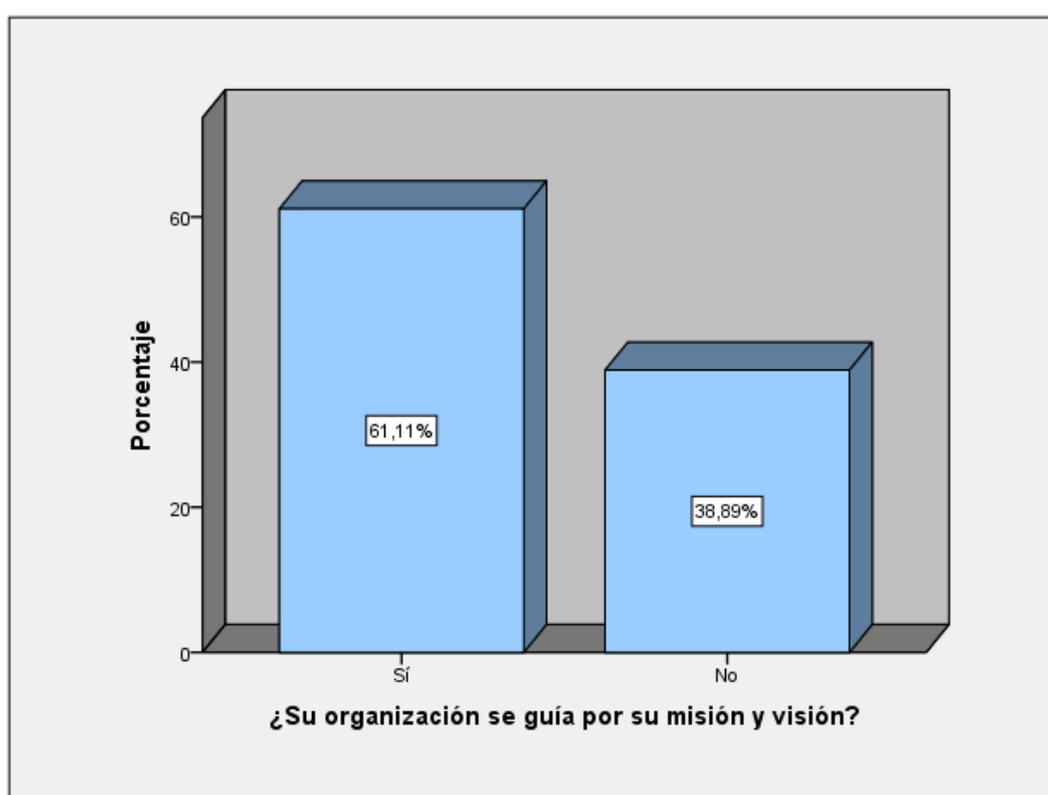
En la investigación se halla que el 66.67% de las mypes se gestionan con el uso de herramientas de gestión administrativas. Un sector compuesto por el 33.33% de la muestra desconoce cuáles son las herramientas de gestión.

Tabla 14: ¿Su organización se guía por su misión y visión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	11	61,1	61,1	61,1
	No	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 9: ¿Su organización se guía por su misión y visión?



Fuente: Tabla 11

DESCRIPCIÓN:

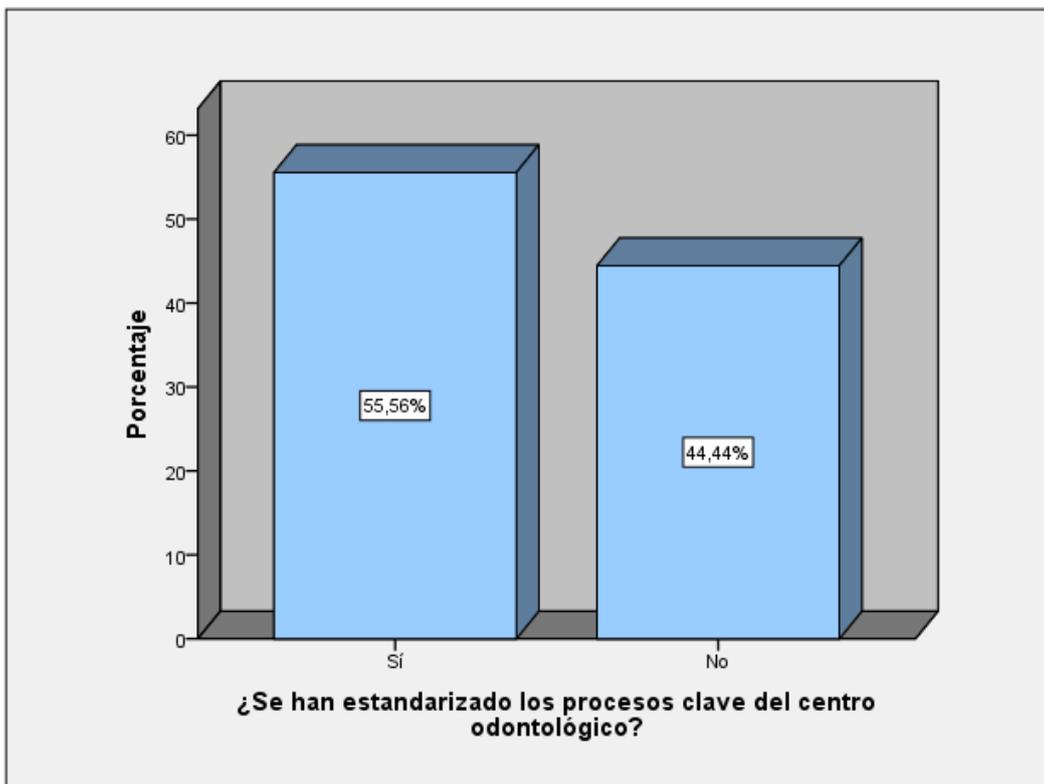
Los microempresarios afirmaron en las encuestas que su organización, en su mayoría (61,1%), se guían por su misión y visión, como referencia de dirección de sus actividades; sin embargo, siete centros odontológicos aún no lo han definido.

Tabla 15: ¿Se han estandarizado los procesos clave del centro odontológico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	55,6	55,6	55,6
	No	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 10: ¿Se han estandarizado los procesos clave del centro odontológico?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN:

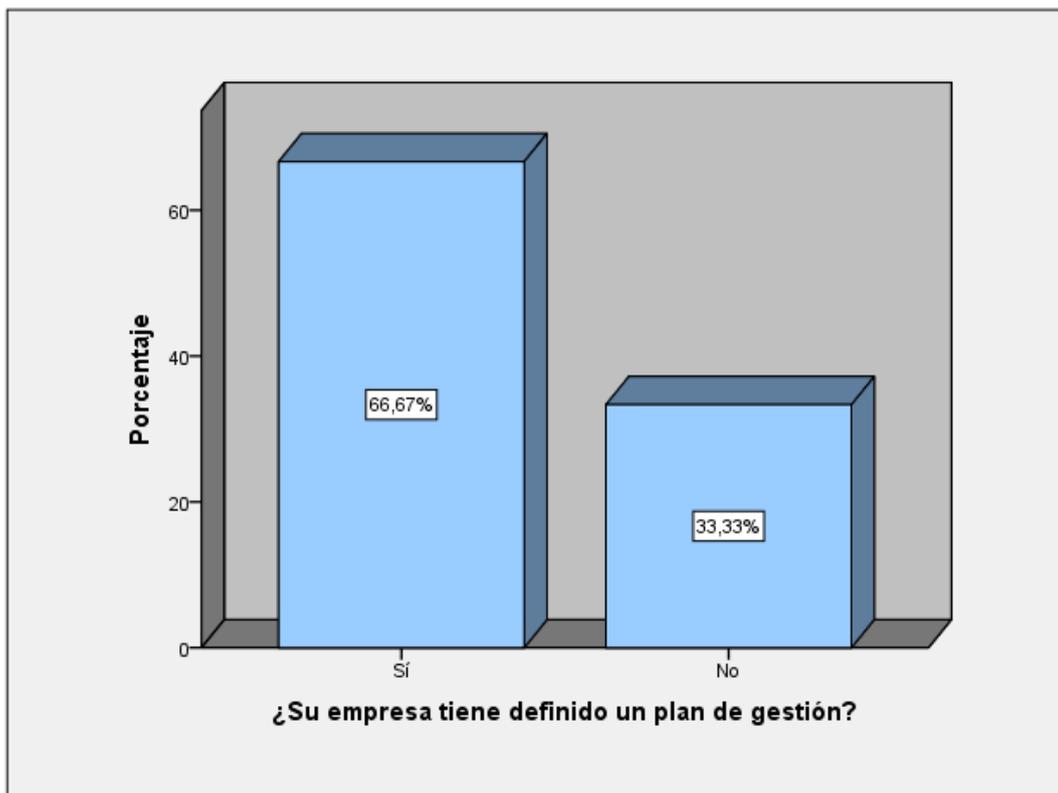
Según lo manifestado por sus propietarios en las encuestados, el 55.56% de las mypes tienen estandarizaron sus procesos clave, mientras que para el 44.44% representa una oportunidad de mejora.

Tabla 16: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	12	66,7	66,7	66,7
	No	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 11: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?



Fuente: Tabla 13

DESCRIPCIÓN:

Basado en los datos de la encuesta a las mypes del sector en estudio, el 66.67% tiene un plan de gestión que acompaña su administración. Para el 33.33% de las mypes que carecen de esta herramienta lo consideran que no es imprescindible.

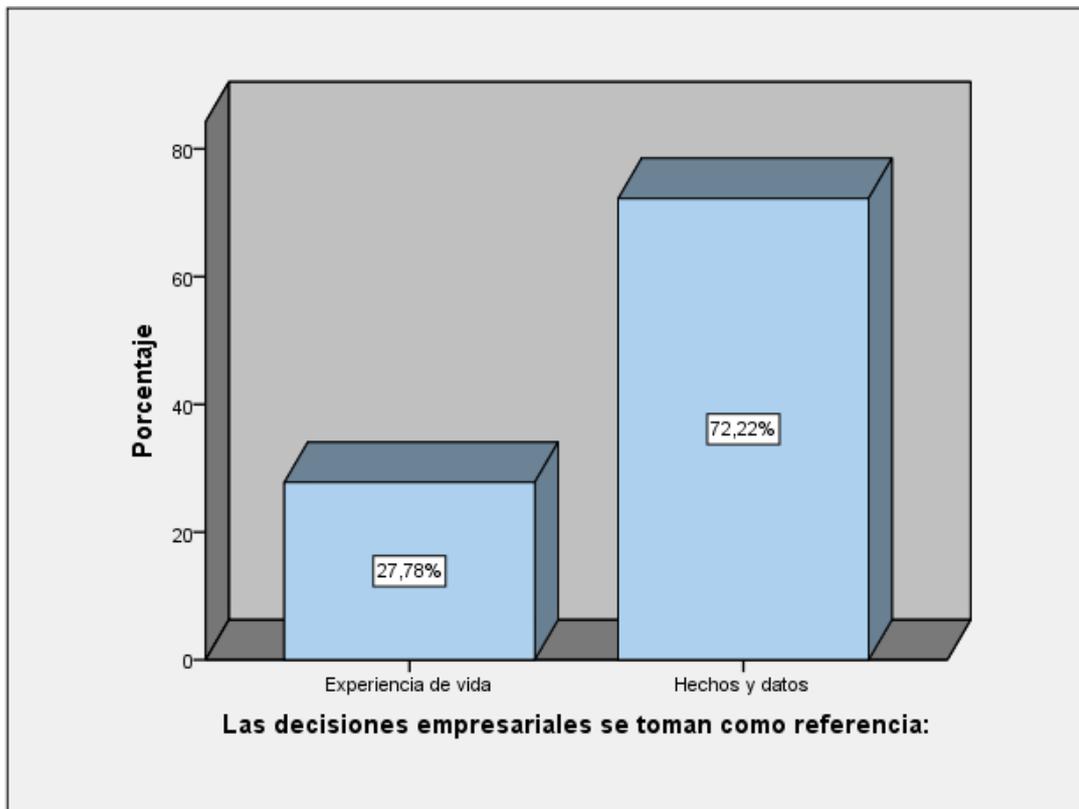
Tabla 17 Las decisiones empresariales se toman como referencia:

Las decisiones empresariales se toman como referencia:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Experiencia de vida	5	27,8	27,8	27,8
	Hechos y datos	13	72,2	72,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 12: Las decisiones empresariales se toman como referencia:



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN:

En la investigación se halla que los propietarios de los centros odontológicos admiten que para tomar sus decisiones toman como referencia basarse en hechos y datos (72.22%). Las demás mypes (27.78%) aún toman sus decisiones basados en la experiencia de vida adquirida, acción que representa más riesgosa.

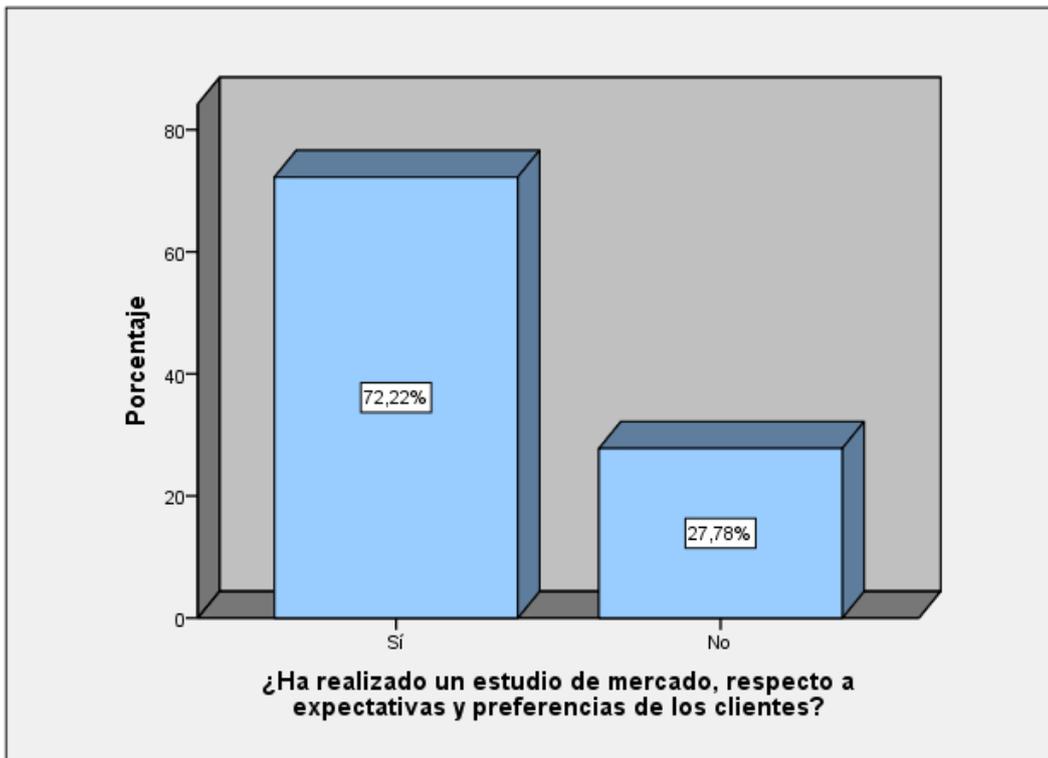
C. De atención al cliente

Tabla 18: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	13	72,2	72,2	72,2
	No	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 13: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?



Fuente: Tabla 15

DESCRIPCIÓN:

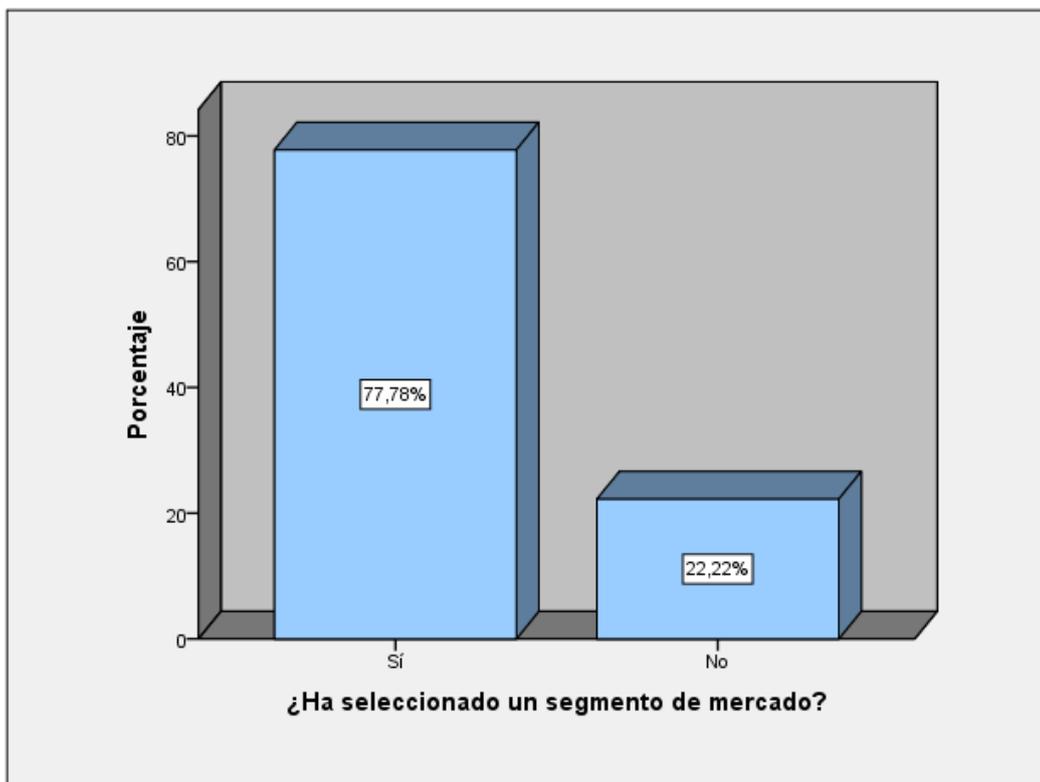
Según los resultados de las mypes encuestadas, el 72.22% si realizaron un estudio de mercado basado en las expectativas y preferencias de los clientes. Para el 27.78% no realiza esta práctica de gestión.

Tabla 19: ¿Ha seleccionado un segmento de mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	14	77,8	77,8	77,8
No	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 14: ¿Ha seleccionado un segmento de mercado?



Fuente: Tabla 16

DESCRIPCIÓN:

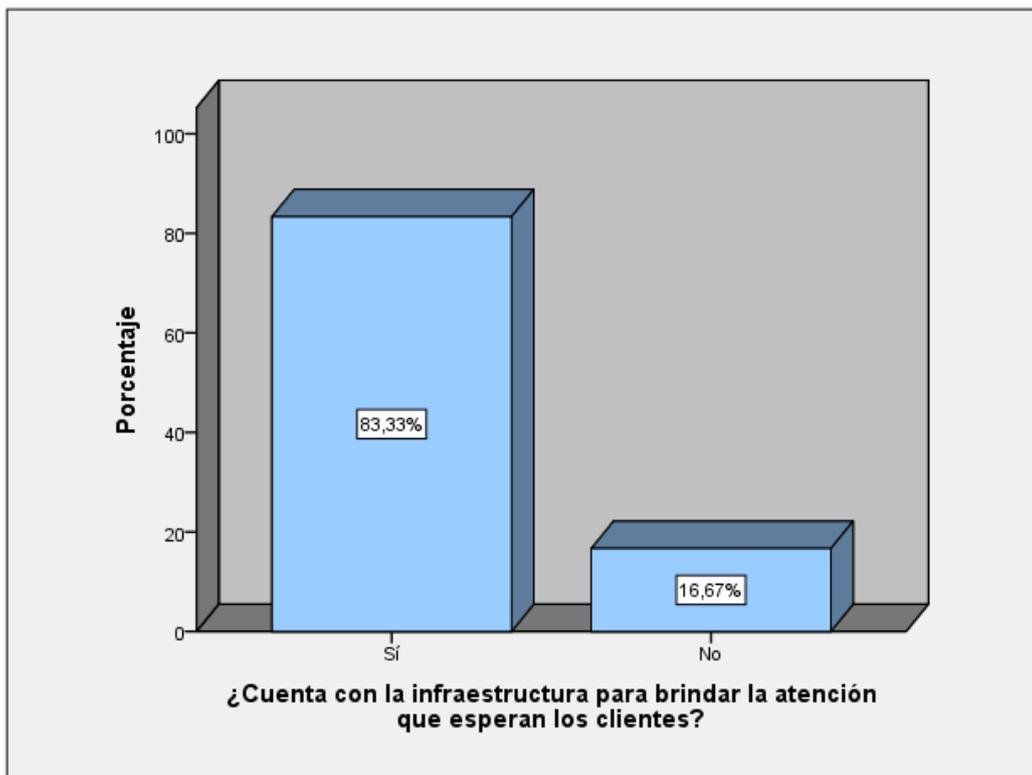
Una importante gestión constituye que el 77.78% de las microempresas del sector servicios, centros odontológicos tienen seleccionado su segmento del mercado. Para el 22,22% de la muestra representa una oportunidad de mejora.

Tabla 20: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	15	83,3	83,3	83,3
	No	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 15: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?



Fuente: Tabla 17

DESCRIPCIÓN:

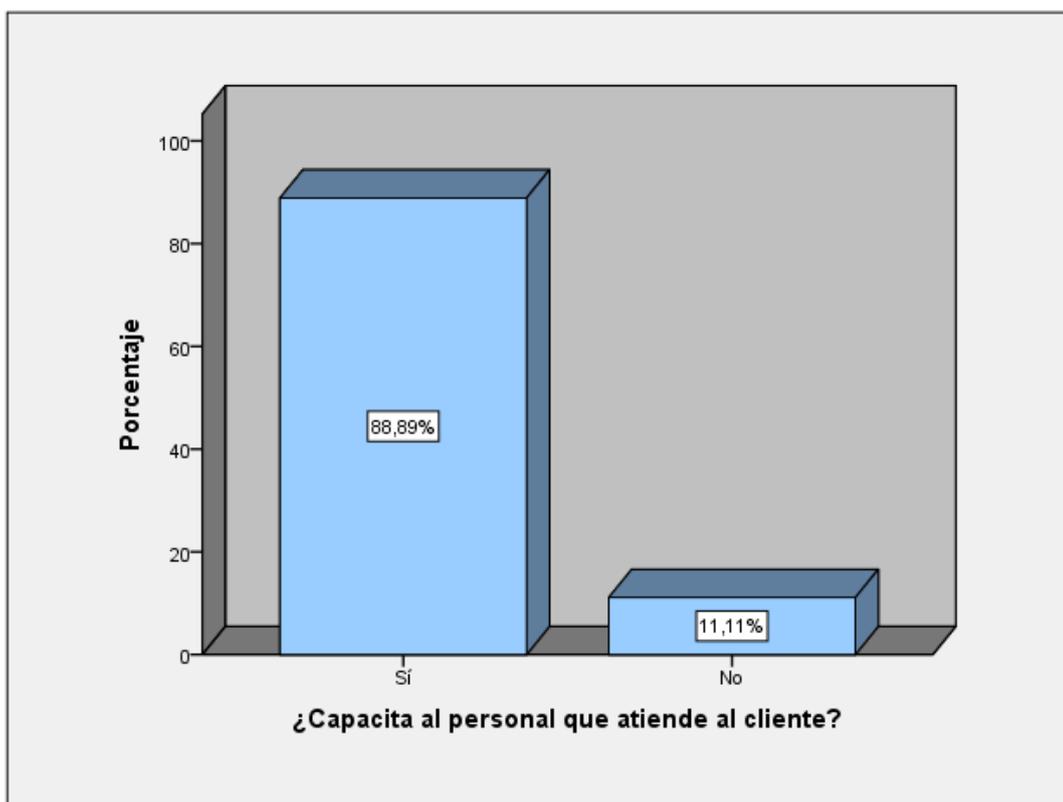
En la investigación, se evidenció que el 83.33% de las mypes de centros odontológicos cuentan con una infraestructura adecuada. Sus propietarios indican que constituye un factor diferencial y consideran que es importante la comodidad y seguridad para sus clientes.

Tabla 21: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	16	88,9	88,9	88,9
	No	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 16: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?



Fuente: Tabla 18

DESCRIPCIÓN:

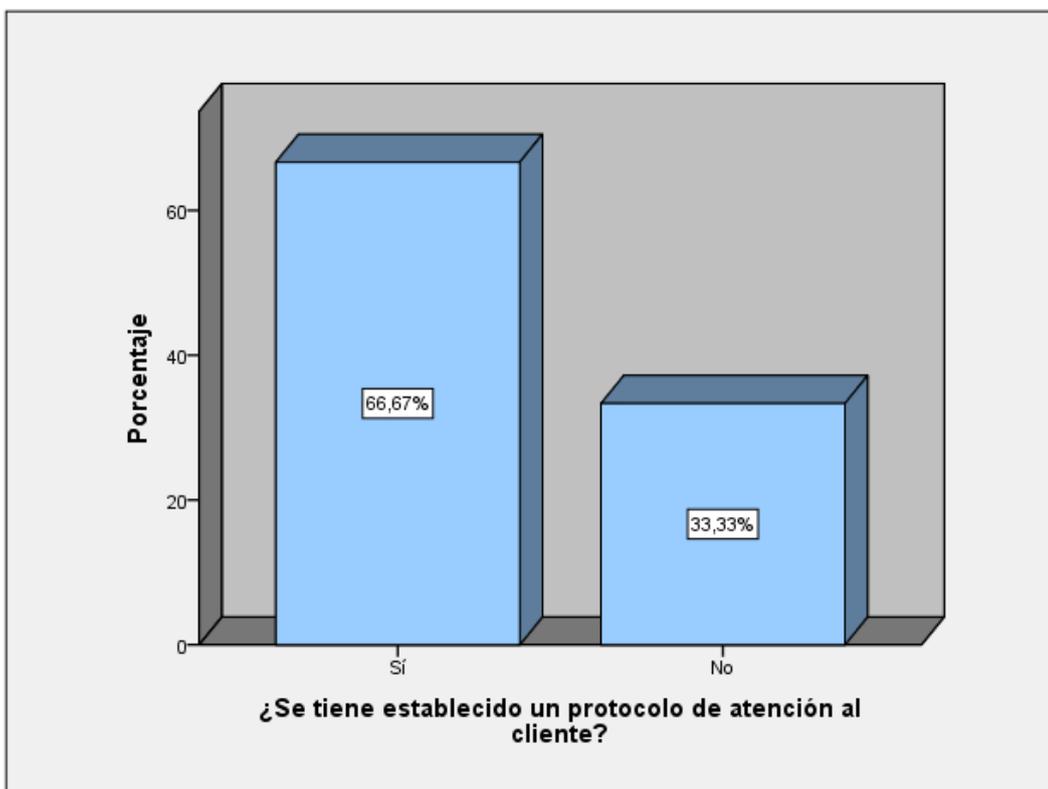
Los microempresarios afirman que la capacitan a sus trabajadores es muy importante (88.89%) porque se trata de la atención a personas. Se considera una fortaleza en el sector.

Tabla 22: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	12	66,7	66,7	66,7
	No	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 17: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?



Fuente: Tabla 19

DESCRIPCIÓN:

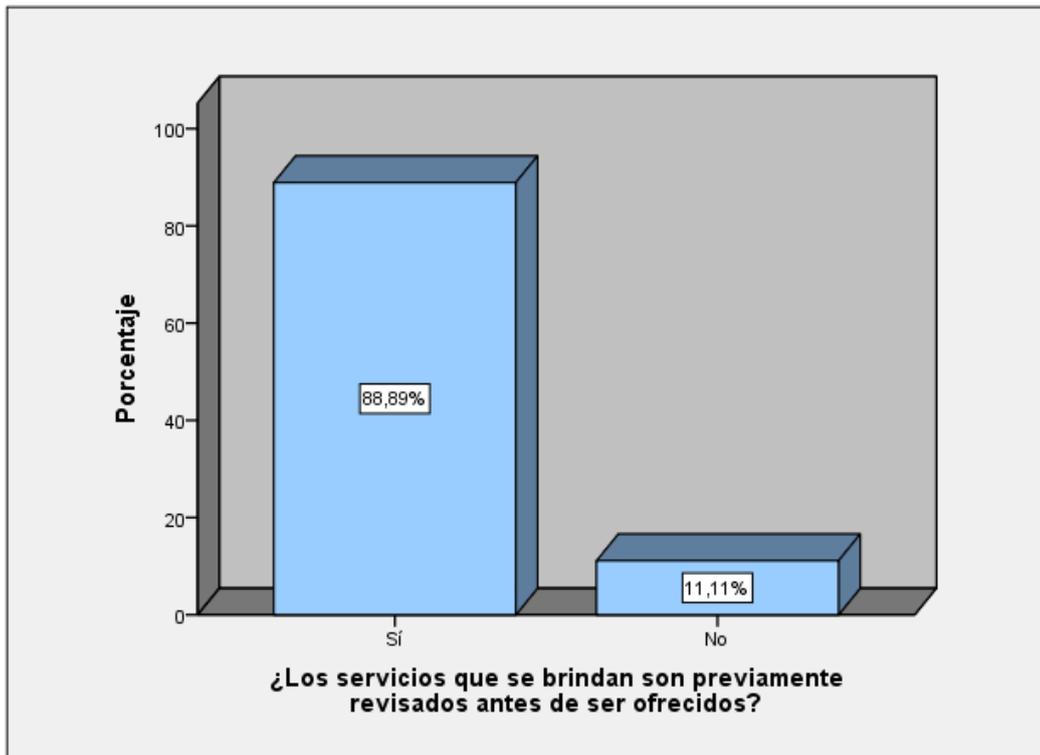
Los microempresarios encuestados confirman (66.67%) que tienen protocolos de atención al cliente difundidos entre su personal. Para el 33.33% de las mypes, constituye una oportunidad de mejora.

Tabla 23: ¿Los servicios que se brindan son previamente revisados antes de ser ofrecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	16	88,9	88,9	88,9
	No	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 18: ¿Los servicios que se brindan son previamente revisados antes de ser ofrecidos?



Fuente: Tabla 20

DESCRIPCIÓN:

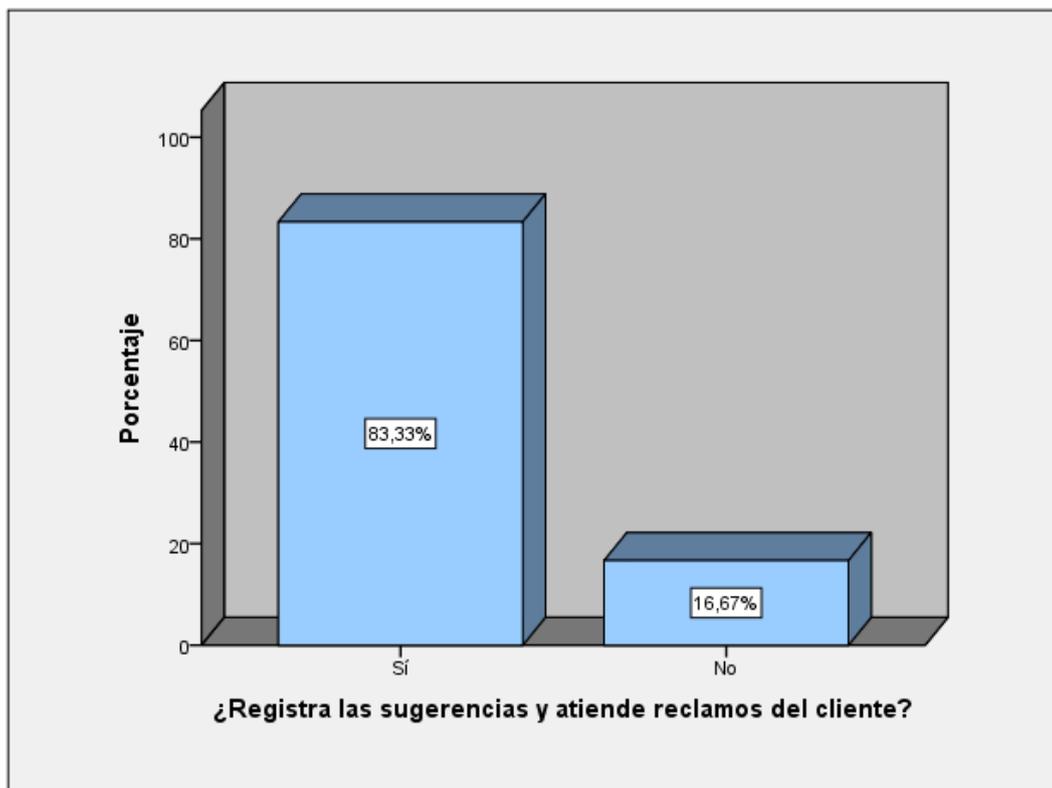
En la investigación se halla que el 88.89% de estas microempresas tienen por práctica de calidad, realizar una revisión de sus servicios antes de ser ofrecida a sus clientes.

Tabla 24: ¿Registra las sugerencias y atiende reclamos del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	15	83,3	83,3	83,3
	No	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 19: ¿Registra las sugerencias y atiende reclamos del cliente?



Fuente: Tabla 21

DESCRIPCIÓN:

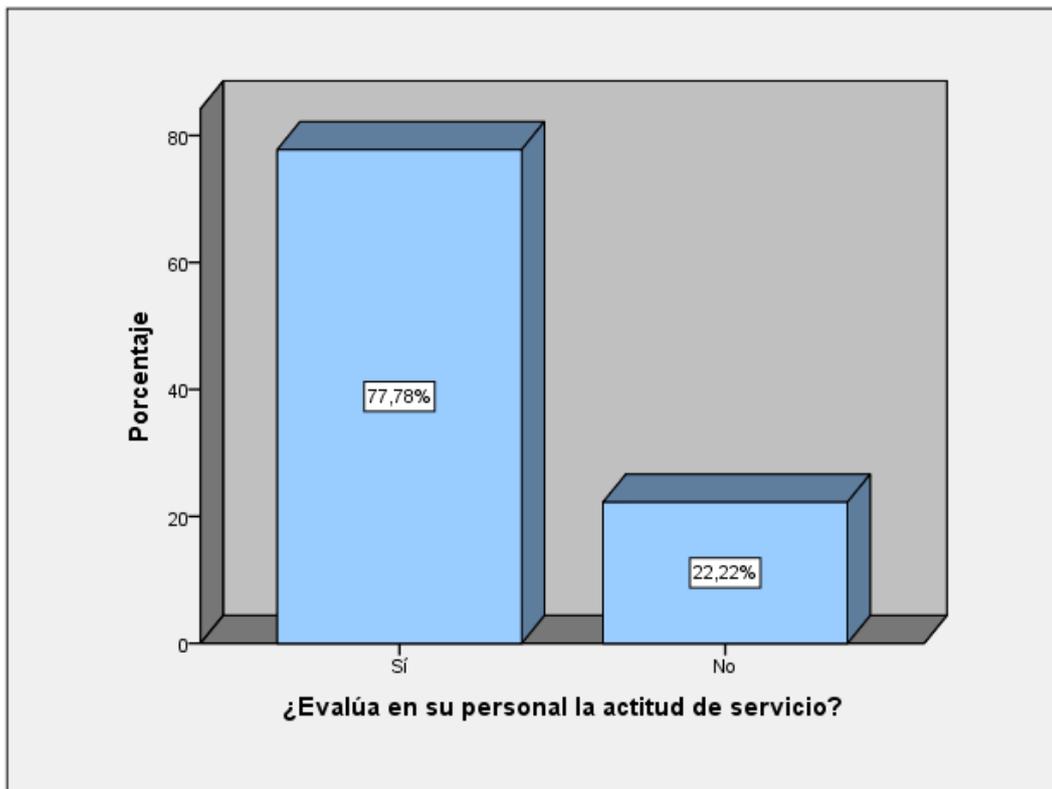
El 83,3% de los microempresarios confirman que existe predisposición de su personal para registrar y atender los reclamos de sus clientes. Para el 16.67% de las mypes representa una oportunidad de mejora.

Tabla 25: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	14	77,8	77,8	77,8
	No	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 20: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?



Fuente: Tabla 22

DESCRIPCIÓN:

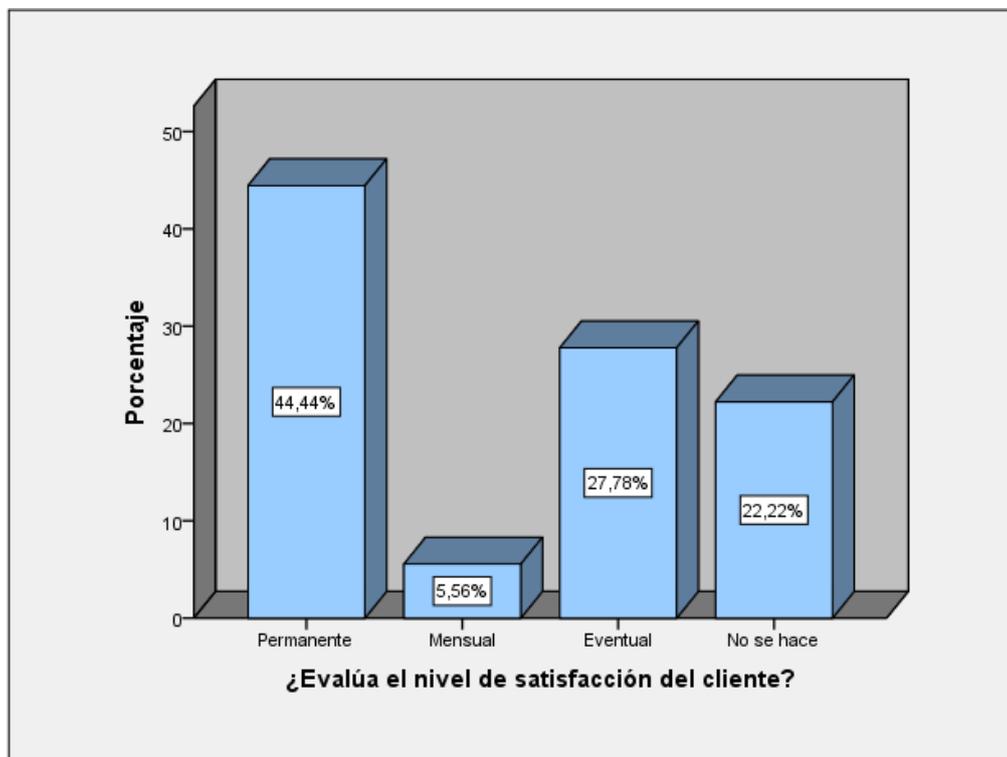
Según la encuesta, los propietarios afirman que en sus empresas, se evalúa la actitud de servicio de su personal 77,78%. Para el 22,22% aún no tiene esta práctica que le impide tomar conocimiento y una correspondiente acción de mejora.

Tabla 26: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Permanente	8	44,4	44,4	44,4
	Mensual	1	5,6	5,6	50,0
	Eventual	5	27,8	27,8	77,8
	No se hace	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 21: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN:

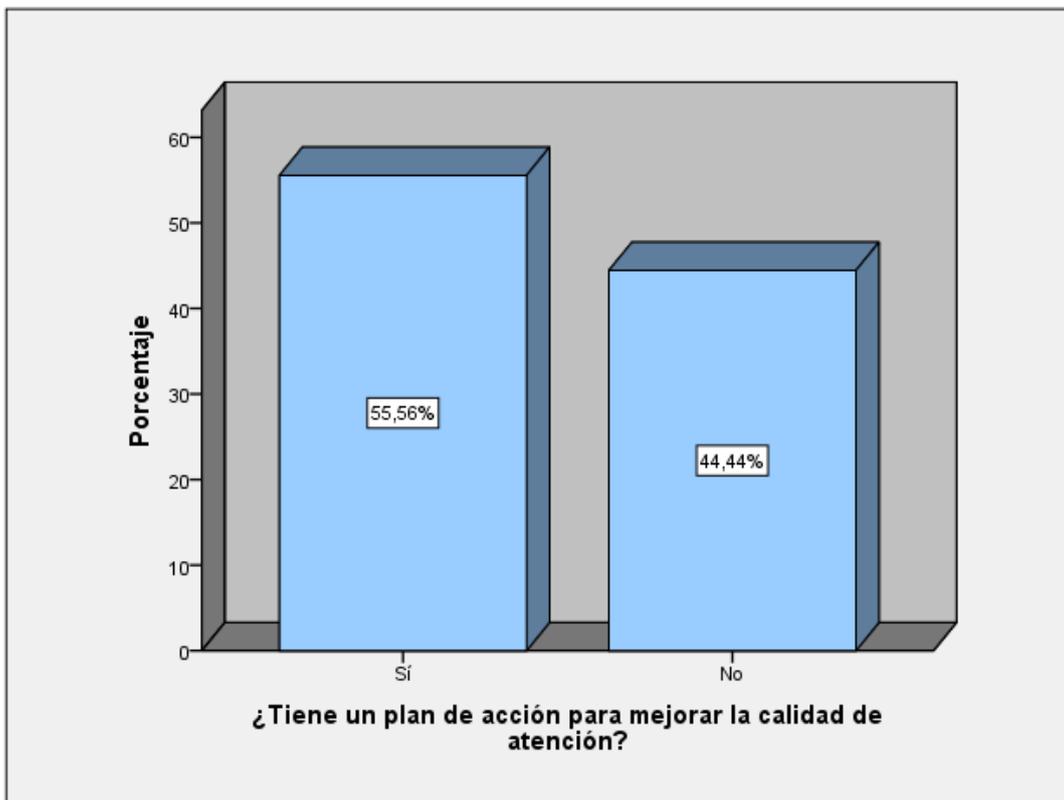
Los microempresarios afirman que el 44.44% de las mypes evalúa permanentemente la satisfacción de sus clientes, 27.78% lo realizan eventualmente, el 22.22% no realiza ningún tipo de evaluación para saber el nivel de satisfacción de sus clientes y solo el 5.56% lo realiza mensualmente.

Tabla 27: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	55,6	55,6	55,6
	No	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a las mypes del sector en estudio

Figura 22: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?



Fuente: Tabla 24

DESCRIPCIÓN:

Según el estudio realizado los propietarios (55.56%) afirman que cuentan con un plan para mejorar la calidad de atención, y un 44.44% manifiesta no estar preparado.

5.2 Análisis de Resultados

Corresponde en esta parte de la investigación realizar una discusión de los resultados obtenidos, cruzándolos con el objetivo general, objetivos específicos, hipótesis y antecedentes de investigación citados en el capítulo II Resultados de la investigación.

Nuestra investigación se planteó como **objetivo general:** *“Conocer cuál es el nivel de gestión y aplicación de estrategias de calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.”*

En la investigación se comprueba que las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos en su mayoría presentan un nivel de gestión enfocada en la calidad, convenientemente desarrollado y soportado por la utilización de herramientas administrativas, uso de técnicas de gestión de calidad como la difusión de la visión y misión y orientada al servicio, que le permite lograr la satisfacción de sus clientes.

Las evidencias se aprecian en el desarrollo de las siguientes preguntas:

¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?

Los microempresarios manifiestan que la administración si está enfocada en la gestión de calidad 83.33%, pero un 16.67% aún no lo practica.

¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?

Las mypes del sector servicios, mencionan que el 66.67% se gestionan con el uso de herramientas administrativas. Se evidencia que la mayoría se apoya en estas herramientas para la toma de decisiones.

¿Su organización se guía por su misión y visión?

Los microempresarios afirmaron que su organización en su mayoría (61,1%) se guía por su misión y visión, con el fin de planificar las actividades y acciones a seguir; sin embargo, un 38.89% no.

Respecto a los objetivos específicos:

Objetivo específico 1: “Determinar qué factores se asocian a la calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.”

Podemos identificar que las mypes en estudio colocan como factores que evidencian de servicio de atención al cliente, principalmente a la infraestructura y la capacitación:

¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?

En la investigación, se halla que el 83.33% si cuentan con una infraestructura adecuada, justamente para brindar comodidad y seguridad al cliente.

¿Capacita al personal que atiende al cliente?

Los microempresarios afirman que si capacitan a sus trabajadores en su mayoría (88.89%) y un 11.11% no toman aún la iniciativa.

¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?

Los microempresarios encuestados en su mayoría (66.67%) si difunden protocolos de atención al cliente; sin embargo un 33.33% de estas mypes no tienen interés, lo que representa una oportunidad de mejora.

¿Los servicios que se brindan son previamente revisados antes de ser ofrecidos?

En la investigación se obtuvo que el 88.89% de estas microempresas si revisan sus servicios antes de ofrecer a los clientes y un 11,11% no tiene en cuenta esta práctica.

¿Registra las sugerencias y atiende reclamos del cliente?

Los microempresarios confirman que el 83.33% si registran y atienden reclamos de los clientes, por otro lado para el 16.67% tiene que desarrollar este aspecto.

¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?

La investigación nos confirma que las mypes si evalúan la actitud de servicio de su personal 77,78%, pero el 22.22% no toman ninguna acción para determinar la actitud de su personal.

De nuestras investigaciones se cita a **Portilla, J et al. (2013)**, quienes que realizaron un estudio que permitió evaluar los factores influyentes en la satisfacción de pacientes que recibían atención de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, refiriendo una valoración positiva del servicio, así mismo mediante las entrevistas se resaltó la información de las expectativas del paciente; cuyos datos nos evidencian que es importante, que las instituciones encargadas de formar a los profesionales de salud y las que prestan servicios a la comunidad, puedan continuar realizando dichos estudios; ya que contribuye a saber que variables influyen en *la calidad y satisfacción del usuario*, dando un *mejor valor a la expectativa del paciente* según el talento del profesional y los recursos físicos que posee dicho servicio.

Objetivo Especifico 2

Determinar la gestión en calidad de servicio en la atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos del distrito de Iquitos, año 2018.

Al respecto, las mypes en referencia han desarrollado la práctica de la retroalimentación, que significa recoger las impresiones del cliente luego de la realización de un servicio. Esto les permite tomar acción inmediata y garantizar la realización de sus expectativas de los servicios brindados.

Los resultados son los siguientes:

¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

Los microempresarios afirman que el 44.44% de las mypes evalúan permanentemente la satisfacción de sus clientes, 27.78% lo realizan eventualmente, el 22.22% no realiza ningún tipo de evaluación para saber el nivel de satisfacción de sus clientes y el 5.56% lo realiza mensualmente.

En la investigación de **Espejo, D. (2018)**, tesis sobre “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017”, cuyo objetivo fue evaluar calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Se obtiene como conclusiones que se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?

En el estudio realizado a los emprendedores afirman que las mypes en su mayoría (55.56%) cuentan con un plan para mejorar la calidad de atención, y un 44.44% no cuenta con ningún plan.

Se refuerza con la investigación de **Bermúdez, I; Delgado, IM. (2015)**, quienes realizaron un estudio para valorar la calidad en la atención odontológica que brindan los estudiantes del servicio Cirugía Oral III a usuarios externos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua -Managua. Como conclusiones se pudo conocer *la valoración de los estudiantes con la percepción de la calidad, estructura y proceso*, siendo datos importantes ya que adicional a ello, el enfoque cualitativo nos permite la opinión de los estudiantes con relación al trato interpersonal.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones de la investigación

Las conclusiones que se a continuación se presentan, se sustentan en el análisis de la información obtenida en la investigación y la documentación a la que se tuvo acceso.

- Las mypes de centros odontológicos del distrito de Iquitos tienen una administración enfocada en la calidad de gestión y su gerencia (propietarios) tienen apertura a nuevos conceptos de gerencia.
- La mayoría carecen de organigrama y manual de organización y funciones. Sus propietarios justifican que la cantidad de personas (menor a cinco) en sus empresas es mínima y la jerarquía es clara.
- Existe un liderazgo de la gerencia que se evidencia en su involucramiento en la atención al cliente y fomento de una cultura de servicio.
- Consideran que la capacitación a sus trabajadores es muy importante (88.89%) porque se trata de la salud de personas. Se considera una fortaleza en el sector.
- Los centros odontológicos tienen por práctica de calidad, realizar una revisión de sus servicios antes de ser ofrecida a sus clientes.

Finalmente, los centros odontológicos cuentan con la infraestructura necesaria para brindar comodidad y seguridad a sus clientes y la disposición de brindar un eficiente servicio que corresponde a su enfoque en la calidad.

6.2 Recomendaciones

Las recomendaciones son productos de oportunidades de mejora identificados en la investigación:

- Es importante la capacitación de los propietarios en gerencia. En razón que el 33.33% de la muestra desconoce cuáles son las herramientas de gestión.

- La misión y visión y misión guían la dirección a donde desea llegar la empresa. Para siete centros odontológicos aún no se han definido. Se sugiere tomar acción.

- Como parte de la gestión de calidad, se debe identificar los procesos más importantes y estandarizarlos.

- Las decisiones deben ser tomadas en base a información y data confiable. Existe un sector que debe afianzarse de un plan de gestión.

- Los protocolos de atención al cliente representan una guía que garantiza el buen servicio, su práctica permitirá que el personal brinde una actitud positiva al recibir un reclamo de un cliente.

- La retroalimentación es necesaria. Su práctica habitual obligará a mantener un plan de mejora actualizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermúdez IF, Delgado IM. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-MANAGUA, durante el período de septiembre a Octubre del 2015 [Tesis de Bachiller]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-MANAGUA; 2015.
- Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2): 88-95.
- Espejo, D. F. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima, san Martín de Porres en el año 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Cirujano dentista, Facultad de Estomatología, Universidad Cayetano Heredia, Perú, Lima.
- González, GC, Manco RL. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015 abr-jun; 25(2): 122-32.
- Herrera M. Calidad de servicio desde la satisfacción del usuario externo del centro de salud de Máncora-Piura 2004 [Tesis de grado]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
- Hincapié, A. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. Rev Fac Odon. 2004; 15(2):143-72.

- Luján, J. H. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño [Tesis de grado]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2011.
- López A. Garvía. & Montiel Company J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire” [Tesis de Magister]. Valencia. Universidad de Valencia; 2012.
- Karydis A, Komboli Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health Care*. 2001; 13(5): 409-16. Greece.
- Olson J. Dover (2012). *Thermo dynamics*. México: edición tapa blanda
- Ortiz Espinosa R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. *Rev Esp Salud Pública*. 2004; 78: 527-37.
- Peña, J. G. (2017). Gestión de la calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas, Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú, Pucallpa.
- Portilla J.E; Sánchez SP; Escobar LD; Rivera AC; Blandón M.A; Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de

la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.

Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia; 2006.

Torres, G. (2015). Satisfacción de los pacientes que acudían por atención odontológica al Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia (Tesis de grado). Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2015.

Vargas, S. Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Pre grado de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.

ANEXOS

1.- Cronograma de Actividades

Tabla 28: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA	2018-II															
	SETIEMBRE		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				Ene-19	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
Inicio de clases																
Determinación del sector y rubro a estudiar.																
Título del proyecto de investigación.																
Elaboración de Planteamiento de la investigación.																
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.																
Elaboración de Metodología de la investigación.																
Presentación de Proyectos de Investigación.																
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.																
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.																
Revisión de referencias bibliográficas, APA.																
Presentación del informe final de investigación.																
Revisión turnitin.																
Elaboración de artículo científico y diapositivas.																
Prebanca																
Levantamiento observaciones Jurado																
Sustentación del informe final.																
Entrega de Empastado y Acta																
Cierre de Taller																

Fuente: elaborado por Claudia Chaname

2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe final, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,124.00, cubiertos con recursos propios.

Tabla 29: Presupuesto general

ITEM	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANT.	P/UNIT	TOTAL
01	Curso de Titulación	1	1	2,000.00	2,000.00
02	Asesoramiento	1	1	2,000.00	2,000.00
MATERIALES DE ESCRITORIO					
01	Agenda	1	1	15.00	15.00
02	Lapiceros	2	2	3.00	6.00
03	Cuaderno grande	1	1	5.00	5.00
04	Folder Manila A4	4	4	0.50	2.00
05	Sobre Manila	6	6	0.50	3.00
06	Faster	1 caja		5.00	5.00
07	Archivador	1	1	12.00	12.00
08	Papel Bond	1 millar	100 unid.	22.00	22.00
EQUIPAMIENTO					
09	Computadora	1	1	1,500.00	1,500.00
10	USB 8 gigas	1	1	25.00	25.00
11	Impresora	1	1	250.00	250.00
12	Tintas para impresora	4	4	5.00	20.00
SERVICIOS					
13	Internet	1	55 horas	1.00	55.00
14	Fotocopias	4 juegos	350 hojas	0.10	35.00
15	Impresiones	4 juegos	350 hojas	0.50	175.00
16	Encuadernación	4	4	6.00	24.00
PASAJE AÉREO, ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN					
17	Pasajes aéreos ida y vuelta (Iquitos-Pucallpa)	2 pasajes	2	400.00	800.00
18	Alojamiento	4	4 días	45.00	180.00
19	Desayuno y almuerzo	8	8	7.00	56.00
20	Movilidad al lugar de sustentación ida y vuelta	2 días	2 días	7.00	14.00
21	Conjunto de vestir para la presentación de mi tesis	1	1	120.00	120.00
TOTAL					7,124.00

Fuente: elaborado por Claudia Chaname

3.- Encuesta



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

ENCUESTA A MYPES

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Iquitos, año 2018”

Encuestado:

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

D. Respecto al microempresario:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 22 a 29 años (), De 30 a 39 años (), De 40 a 49 años ()

2. ¿Cuál es el sexo del microempresario?

a) Hombre () b) Mujer ()

E. Respecto a la gestión de calidad

3. ¿Cuántos años viene funcionando el centro odontológico?

De 1 a 2 años () De 3 a 6 años () De 7 a más ()

4. ¿Cuántos trabajadores laboran en el centro odontológico?

De 1 a 4 () De 5 a 8 () De 9 a más ()

5. **¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?**
a) Si () b) No ()
6. **¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?**
a) Si () b) No ()
7. **¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?**
a) Si () b) No ()
8. **¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?**
a) Si () b) No ()
9. **¿Su organización se guía por su misión y visión?**
a) Si () b) No ()
10. **¿Se han estandarizado los procesos clave del centro odontológico?**
a) Si () b) No ()
11. **¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?**
a) Si () b) No ()
12. **¿Las decisiones empresariales se toman como referencia:**
a) Experiencia de vida ()
b) Hechos y datos ()

F. De atención al cliente

13. **¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?**
a) Si () b) No ()
14. **¿Ha seleccionado un segmento de mercado?**
a) Si () b) No ()

- 15. ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?**
- a) Si () b) No ()
- 16. ¿Capacita al personal que atiende al cliente?**
- a) Si () b) No ()
- 17. ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?**
- a) Si () b) No ()
- 18. ¿Los servicios que se brindan son previamente revisados antes de ser ofrecidos?**
- a) Si () b) No ()
- 19. ¿Registra las sugerencias y atiende reclamos del cliente?**
- a) Si () b) No ()
- 20. ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?**
- a) Si () b) No ()
- 21. ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?**
- a) Permanente ()
- b) Mensual ()
- c) Eventual ()
- d) No se hace ()
- 22. ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?**
- a) Si () b) No ()

Iquitos, noviembre 2018

4.- Entrevista a los centros odontológicos

Fotografía 1



Centro odontológico “Happy dent”

Fotografía 2



Centro odontológico “Dental car”

Fotografía 3



Centro odontológico “Imagen dent”

Fotografía 4



Centro odontológico “Dento plus”

Fotografía 5



Clínica dental “Huellitas E.I.R.L”