



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIO,  
RUBRO CLÍNICAS: CASO CENTRO MEDICO  
QUIRÚRGICO JUAN PABLO II - CALLERÍA,  
PUCALLPA 2020**

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

**AUTORA:**

**FLORES TORRES, LINDA STEFANY**

**ORCID: 0000-0002-0259-2535**

**ASESOR**

**VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS**

**ORCID: 0000-0002-6167-9323**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2020**

## **TÍTULO DE TESIS**

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso centro médico Quirúrgico Juan Pablo II, Callería, Pucallpa, 2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Flores Torres, Linda Stefany  
ORCID: 0000-0002-0259-2535

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**

Pinchi Guerrero, Edwar  
ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger  
ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis  
ORCID: 0000-0003-2735-8259

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

-----  
Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

-----  
Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

-----  
Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia en mi universidad.

A mi madre por confiar siempre en mí.

A mis maestros por inculcarme cada día valores mediante sus enseñanzas.

Finalmente agradezco a quien lee esta tesis por permitir que mis experiencias, investigaciones y conocimientos estén plasmados, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

## **DEDICATORIA**

A mi madre por haberme forjado como la  
persona que soy en la actualidad,

A mi esposo ahora mi ángel mas preciado  
en el cielo, por haberme permitido  
compartir vivencias, experiencias en el  
ámbito de mis estudios, a ellos, les debo  
mucho de mis logros.

Gracias, madre...

Gracias, mi amor...

## RESUMEN

La presente investigación científica “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II, Callería, Pucallpa, 2020” tuvo por objetivo general Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II,- Callería, Pucallpa, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 23 trabajadores incluida la gerencia de la empresa, que respondieron a un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Se determina que al interior, el personal que participó en la investigación indica poca apertura a la motivación, recepción de ideas y aporte por la gerencia, lo que permite concluir que existe distancia entre el liderazgo gerencial y la percepción de los colaboradores. Es necesario realizar un análisis de los procesos, porque se denuncia que algunos procesos no generan valor. En el aspecto organizativo, la empresa tiene 40.0% de personal nuevo, que requiere de conocer las políticas de gestión, indicadores y métodos de trabajo. Los procesos directrices deben mostrarse claros al personal para motivar el buen desempeño y mejore el clima laboral. Finalmente, es necesario organizar y establecer responsabilidades para que los controles establecidos sean eficaces.

**Palabras clave:** centro médico, gestión de calidad, procesos administrativos.

## **ABSTRACT**

The present scientific research "Proposal of improvement of the administrative processes for the quality management in the micro and small companies of the service sector, clinical area: case Centro Medico Quirúrgico Juan Pablo II, Callería, Pucallpa, 2020" had as a general objective to establish a proposal of improvement of the administrative processes for the quality management in the micro and small companies of the commerce sector: case Centro Medico Quirúrgico Juan Pablo II,- Callería, Pucallpa, 2020, whose realization was justified because it is important to know the characteristics of the management to determine the best administrative practices and improvement opportunities. The methodology followed was of the quantitative type, of non-experimental and descriptive design. The sample was made up of 23 workers, including the company's management, who responded to a structured questionnaire of 26 questions related to the variables under investigation. It was determined that inside, the personnel who participated in the research indicate little openness to motivation, reception of ideas and contribution by management, which allows us to conclude that there is a distance between management leadership and the perception of the collaborators. It is necessary to make an analysis of the processes, because it is denounced that some processes do not generate value. In the organizational aspect, the company has 40.0% new personnel, which requires knowledge of management policies, indicators and work methods. Guiding processes must be shown clearly to the staff to motivate good performance and improve the working environment. Finally, it is necessary to organize and establish responsibilities so that the established controls are effective.

**Keywords:** medical center, quality management, administrative processes.



## CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	1
ÍNDICE DE FIGURAS .....	3
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	9
III. HIPÓTESIS .....	40
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1. Tipo de la investigación .....	41
4.2. Nivel de investigación.....	41
4.4. Población y muestra .....	42
4.4.1. Área geográfica del estudio .....	42
4.4.2. Población .....	42
4.4.3. Muestra .....	42
4.5. Definición y operacionalización de variables .....	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección.....	50

4.6.1. Técnicas .....	50
4.6.2. Instrumentos.....	50
4.7. Plan de análisis .....	50
4.9. Principios éticos .....	55
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN .....	58
5.1 Resultados .....	58
5.2 Plan de mejora.....	69
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	71
ANEXOS .....	74
1. Cronograma de actividades.....	74
2. Presupuesto .....	75
3. Consentimiento informado .....	76
4. Instrumento de recolección.....	77
5. Hoja de tabulación .....	80
6. Figuras .....	87
7. Prueba turnitin.....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra seleccionada.....	44
Tabla 2: Población de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro centros médicos en el distrito de Callería, Pucallpa. ....	46
Tabla 3: Definición y operacionalización de variables.....	47
Tabla 4: Matriz de consistencia .....	51
Tabla 5: Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.....	58
Tabla 6: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020..	59
Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.....	60
Tabla 8: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.....	61
Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión: planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020 .....	62

Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión: organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020. ....	63
Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020. ....	64
Tabla 12: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020 .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Los procesos administrativos. ....	29
Figura 2: Tablero de control .....	30
Figura 3. Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad) .....	60
Figura 4. Características de la gestión de calidad. Mejora continua.....	61
Figura 5. Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación). .....	62
Figura 6. Características de los procesos administración (Dimensión: Organización) .....	63
Figura 7. Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) ..	64
Figura 8. Características de los procesos administración (Dimensión: Control).....	65
Figura 9. Edad del trabajador.....	87
Figura 10. Género del trabajador .....	87
Figura 11. Grado de instrucción .....	88
Figura 12. Cargo que desempeña.....	88
Figura 13. Tiempo que desempeña su cargo.....	89
Figura 14. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	89
Figura 15. Numero de trabajadores.....	90
Figura 16. Tipo de constitucion de la empresa .....	90
Figura 17. Tipo de regimen tributario.....	91
Figura 18. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo .....	91
Figura 19. Se realizacion de satisfaccion al cliente .....	92
Figura 20. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes .....	92

Figura 21. Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos .....	93
Figura 22. Se hace uso de herramientas de calidad .....	93
Figura 23. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño .....	94
Figura 24. Se conoce la política de gestión .....	94
Figura 25. Se conoce la misión y visión .....	95
Figura 26. Se guían por un plan de negocio .....	95
Figura 27. Se planifica las operaciones de la empresa .....	96
Figura 28. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado.....	96
Figura 29 Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente .....	97
Figura 30. Existe organigrama y es difundido .....	97
Figura 31. Existen habilidades directivas .....	98
Figura 32. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones .....	98
Figura 33. Existen mecanismos oportunos de control.....	99
Figura 34. Existen auditorías preventivas.....	99

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia ha evidenciado que el sector salud presenta grandes deficiencias que repercuten directamente en un mal servicio a la población. Simplemente el Estado no cumple con las expectativas del ciudadano que cumple con sus impuestos y la problemática es el resultado de años de mala gestión.

Ante la situación, la inversión privada participa con la creación de nuevos centros médicos con el objetivo de atender la demanda de servicios de salud, el cual debe estar enfocado en un sistema ambulatorio potente y consolidado. Los centros médicos se caracterizan por estar orientados a las atenciones de baja complejidad y responder con efectividad y oportunidad las necesidades de salud de sus clientes.

De un tiempo a esta parte, en determinadas zonas del distrito de Callería se observa importantes nuevas edificaciones que corresponden a nuevas micro y pequeñas de centros médicos, entidades que deben cumplir permanentemente con rigurosos procesos de excelencia y minimización de riesgos intrahospitalarios, debiendo contar para ello con idoneidad del personal médico, de enfermería y de todo el que conforma el centro de salud, velando por la reducción de complicaciones quirúrgicas y anestésicas y sobre todo la mejora de sus directivos y profesionales del centro médico.

Los centros médicos que actualmente tiene el distrito de Callería se han incrementado con particular celeridad y esto ha generado un ambiente competitivo en donde se busca satisfacer los atributos de valor de los clientes.

Inclusive, tomando las referencias, muchos clientes ya tienen un criterio, el cual se basan en preferencia por buenos médicos y calidad de servicio; desplazando el atributo precio.

El problema que se ha identificado para realizar esta investigación está relacionado al nivel de optimización administrativo y de servicio, el cual busca sostenibilidad, pero cuyo proceso directriz no está generando los niveles de motivación esperados en la organización.

En ese sentido, se necesita de procesos administrativos debidamente establecidos en las diferentes áreas de estas instituciones médicas privadas para garantizar la promesa de servicio al cliente y conocer de cerca el liderazgo que ejerce su administración.

Para tener un acercamiento a la realidad, la presente tesis se enfocó en el caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II EIRL, quienes, a través de su gerencia, contamos con la autorización respectiva para ejecutar el mismo.

Nuestro interés para realizar la tesis fue conocer las características de los procesos administrativos que se aplican y conocer las buenas prácticas de su aplicación para una gestión de calidad.

A través de la presente investigación se conocerá las prácticas administrativas del Centro médico quirúrgico Juan Pablo II EIRL y poder confrontar los resultados con la teoría administrativa existente y plantear una propuesta de mejora.

En consecuencia, enunciamos la siguiente problemática: ¿Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus



procesos administrativos para la gestión de calidad?. Como objetivo general nos planteamos: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020. En ese orden de ideas y como objetivos específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020; c) Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020.

Como guía metodológica de investigación se aplicó el tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal y nivel descriptivo y la aplicación de los principios éticos que se citan en el código de ética de la Universidad Uladech Católica.

Por otra parte, el desarrollo de esta investigación se justificó porque es importante buscar identificar las características de las variables procesos administrativos y gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II del distrito de Callería, Pucallpa para mejorar el nivel de atención a sus clientes.

Asimismo, permitirá al microempresario identificar las oportunidades de mejora para disponer las acciones más convenientes para alcanzar un mejor nivel de servicio.

Entre los principales resultados la empresa Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II, se caracteriza por conducirse bajo una gestión administrativa formal,

sistematizada y con apertura a la mejora continua, orientado a la satisfacción del cliente.

Al interior, el personal que participó en la investigación indica poca apertura a la motivación, recepción de ideas y aporte por la gerencia, lo que permite concluir que existe distancia entre el liderazgo gerencial y la percepción de los colaboradores.

Es necesario realizar un análisis de los procesos, porque se denuncia que algunos procesos no generan valor. En el aspecto organizativo, la empresa tiene 40.0% de personal nuevo, que requiere de conocer las políticas de gestión, indicadores y métodos de trabajo.

Los procesos directrices deben mostrarse claros al personal para motivar el buen desempeño y mejore el clima laboral.

Es necesario organizar y establecer responsabilidades para que los controles establecidos sean eficaces.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### Antecedentes

#### En el ámbito internacional:

Espinoza (2019) en un trabajo de investigación: *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en ISO 9001:2015 en el Laboratorio Clínico del Hospital Gineco Obstétrico Nueva Aurora Luz Elena Arismendi*. Para la obtención de Título de Magister en Sistemas de Gestión de la Calidad en la Universidad Central del Ecuador. Tuvo con objetivo general: diseñar un esquema documental para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Laboratorio Clínico del Hospital Gineco Obstétrico de Nueva Aurora Luz Elena Arismendi, con la finalidad de satisfacer a los clientes del servicio. El tipo de investigación que se utilizó fue bibliográfico - transversal. Con las cuales se obtuvo los siguientes resultados: El porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 del Laboratorio Clínico del Hospital Gineco Obstétrico de Nueva Aurora Luz Elena Arismendi. Al momento de la evaluación fue del 33.14 %, del requisito 4 contexto de la organización 32%, 5 liderazgo 26%, 6 Planificación para el sistema de gestión de la calidad 6%; 7. Soporte 55%; 8. Operación 66%, 9. Evaluación del desempeño 14% y 10. Mejora 33%; con base a lo cual se estableció 1 propuesta documental para el sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015. Y se concluyó identificando los procesos gobernantes, centrales y apoyo del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Gineco Obstétrico de Nueva Aurora Luz Elena Arismendi; se diseñó el mapa de procesos y se establecieron las interrelaciones de los

procesos centrales (pre-análisis, análisis y post-análisis) mediante la caracterización de estos procesos; también se realizó el análisis de riesgos de los procesos centrales (pre-análisis, análisis y post-análisis) del laboratorio clínico y se diseñaron estrategias de minimización y control de riesgos mediante desarrollo de procesos estandarizados, implementación de registros como fuente primaria de recolección de información para el desarrollo de indicadores; y se evaluó la factibilidad técnica, administrativa y económica de la implementación del diseño del sistema de gestión de calidad en el Laboratorio Clínico del Hospital Gineco Obstétrico de Nueva Aurora Luz Elena Arismendi, determinando que la organización cuenta con personal capacitado, compromiso de la Alta dirección y apoyo de las unidades administrativas del hospital. La implementación tendrá un costo de 39800 y se requerirán un total de 668 horas distribuidas en 152 días.

Chalán, J. C. (2019). En su trabajo de investigación *“Modelo para optimizar la gestión administrativa del Hospital General II DE ‘Libertad’ de la Ciudad de Guayaquil”*. Para optar el grado de magister en administración de empresas, en la Universidad tecnología empresarial de Guayaquil. en el cual se tuvo como objetivo general: diseñar un modelo de gestión administrativa para el Hospital General II DE ‘Libertad’ de la ciudad de Guayaquil, que contribuya a la optimización de los procesos internos para su inserción a la red de salud pública integral del Ministerio de Salud Pública. En la cual se aplicó la metodología de investigación de tipo mixta – exploratoria – descriptiva – no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: Del total de encuestados, el 80% considera que los problemas administrativos en la institución afectan la calidad de los servicios, un 16,7% se mostró de acuerdo, y un 3,3% indiferente. A partir de estos resultados, es posible determinar

que las falencias de carácter administrativo en el Hospital General II DE “Libertad”, no solo afecta la forma en que se desarrollan las actividades internas, sino también produce un efecto negativo sobre la calidad del servicio, lo que consecuentemente afectará los niveles de satisfacción de los pacientes y personas que acuden al hospital: El 63,3% mencionó estar de acuerdo en que actualmente se aplican estrategias a fin de mantener una gestión administrativa pública eficiente, eficaz y con efectividad dentro de la institución, un 20% se mostró indiferente, mientras que un 13,3% indicó estar en desacuerdo. En este caso, según la mayoría de los encuestados en el Hospital General II DE “Libertad” sí se aplican estrategias para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad a nivel interno. Y se concluyó que fue posible identificar que en el Hospital General II DE “Libertad” de la ciudad de Guayaquil, en la actualidad no se han establecido procesos y procedimientos eficientes a nivel administrativo como un modelo de gestión administrativa-financiera que permite controlar las actividades y medir los resultados que se obtienen en períodos determinados. Hospital General II DE “Libertad” de la ciudad de Guayaquil se maneja como una unidad militar, en la cual se han establecido niveles jerárquicos, normativas, políticas y reglamentos alineados a este tipo de institución y no al tipo de instituciones de salud pública del país.

Morán, A. M. et al. (2018). En su trabajo de investigación *“Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil”*, para optar el título profesional de ingenieras comerciales, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El cual tuvo como objetivo general: desarrollar una propuesta de mejoras de los procesos administrativos del Centro de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil, y se aplicó

la metodología de investigación de tipo mix - descriptiva. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: con respecto a la Calidad global del servicio brindado, un 16% no se encuentran conforme con el servicio brindado; el 39% de las personas lo consideraron bueno; mientras que el 22% estiman que el servicio brindado por el centro médico es muy buen; herramientas para el desempeño de funciones, el 70% de los trabajadores del centro médico cuenta con las herramientas necesarias para la realización de su trabajo mientras que el 30% de ellos no tiene lo necesario para realizar su trabajo de la mejor manera: Importancia de capacitaciones para la atención al cliente, El 100% de los colaboradores del centro médico, consideran importante que se realicen capacitaciones en temas de servicio al cliente. Y se concluye que Los principales hallazgos demostrados en la investigación se pudo evidenciar que los clientes no se encuentran totalmente satisfechos con el servicio brindado debido al retraso en el agendamiento de citas y la generación de los turnos, las personas o usuarios, si se encuentran interesados en volver y recomendar el servicio brindado por el centro médico pero debido a los retrasos e inconvenientes presentados en el proceso administrativo. Por medio de la instalación del sistema informático se espera mejorar los procesos administrativos del centro médico, midiendo la calidad del servicio y el tiempo esperado a través de indicadores que faciliten dicha gestión. Mantener capacitado en temas de servicio al cliente al personal es importante ya que así se garantizará un mejor trato al usuario o paciente

Vega, A. M. (2017). En su trabajo de investigación "*Gestión administrativa para cubrir el déficit en los servicios de diagnóstico y tratamiento del IESS hospital de Esmeraldas*". Para optar el grado de magister en gerencia de servicios de salud, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. El cual tuvo como objetivo general:

Establecer la Gestión Administrativa para cubrir el déficit en los servicios de diagnóstico y tratamiento del IESS Hospital de Esmeraldas. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuali-cuantitativa – bibliográfico. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 24,27% del personal que labora en la unidad médica del IESS consideran que la manera en la que se viene administrando esta institución Regular y un 21,36% aseguran que para ellos la gestión administrativa es Pésima, lo cual preocupa mucho, ya que implica que alrededor del 45% de la población encuestada considera que la forma en la que se viene dirigiendo esta institución no es buena, lo que es realmente preocupante e implica el inicio de un proceso de cambio. El 55% restante considera que la forma en la que se administra la institución es Buena, Muy Buena o Excelente, alcanzando un 16,50%, 18,45% y 19,42% respectivamente. Dando a entender que ciertos aspectos que implican que la gestión administrativa de la institución está marchando bien, y ellos deben mantenerse o ser repotenciados. Y se concluye que no existe una buena gestión administrativa por parte de las autoridades de la clínica del IESS en la búsqueda y suscripción de convenios que permitan contar con los equipos y medios adecuados para cubrir toda la demanda en los servicios requeridos por los pacientes así como para la actualización y capacitación del personal que allí labora: se requiere implementar en el menor tiempo posible un plan de mejoramiento de la calidad y calidez en el servicio brindado por la Clínica del IESS a sus pacientes.

Inca (2015) en su trabajo de investigación: *Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Básico Privado Durán de la Ciudad Deambato en el Año 2015*. Para obtener del Grado Académico de Magister en Gerencia de los Servicios De Salud en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Tuvo

como objetivo general; diseñar un modelo de gestión para la calidad del servicio de laboratorio Clínico del Hospital Básico Duran de la ciudad de Ambato durante el año 2015 para mejorar la calidad de la asistencia. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptiva - transversal. Y se obtuvo los siguientes resultados en la aplicación de la encuesta al personal de laboratorio; como se puede observar en el cuadro el 67% de la muestra supo manifestar que si trabajan más de 5 años y el 33% dijo que trabajaban menos de cinco años; como se puede observar en los gráficos el 67% de los encuestados expresó que si tienen más de 10 años de experiencia mientras que el 33% de las personas indico que no lo tenían; como se puede observar el 100% de las personas contestaron que si han trabajado en otros servicios de laboratorio: el personal del servicio de laboratorio ha explicado que si reciben muestras de forma continua; el total de los encuestados supo manifestar que si cumplen con las normas adecuadas; de la población total se ha obtenido que el 67% de la misma explicó que no ha ocurrido ninguna anomalía cuando se ha analizado una muestra mientras que el 33% manifestó que sí; de la población total se ha obtenido que el 100% de ellos si informarían a un superior si se presentase alguna anomalía con la muestra; en esta pregunta la población encuestada total ha sabido manifestar que si es necesario la creación de un modelo de gestión de calidad; resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los pacientes; -Como se puede observar en el cuadro el 63% de la población indico que si tiene una historia clínica en el hospital mientras que el 11% indico que no la tienen; como se puede observar, de la población total de encuestados el 73% supo exponer que si acuden al servicio de laboratorio que ofrece el hospital con frecuencia mientras que un 27% de la muestra supo exponer que no asistían con frecuencia; como se puede observar, de la población total de encuestados el 63% supo exponer que si ha recibido



una buena atención mientras que el 37% indicó que no lo recibían; como se puede observar, de la población total de encuestados el 60% manifiesta que no ha tenido ningún inconveniente mientras que el 40% indica que si los ha sufrido; de la población total se ha obtenido que el 47% de los mismos digan que si influenció que regresaran al laboratorio, por otro lado el 53% de la muestra expresó que no era esta la razón; de la población total se ha obtenido que el 47% ha expresado que si ha ocurrido esto, mientras que el 53% expresó que no ha ocurrido; de la población total que tiene se ha obtenido que el 90% de las personas encuestadas dijo que si han aplazado el tiempo de entrega, mientras que el 10% expresó que no lo han aplazado; - De la población total se tiene que el 73% manifiesta que si se debería mejorar la atención en el servicio mientras que el 27% considera que no. Y se concluyó lo siguiente: El desconocimiento de un modelo de gestión en calidad de servicio de laboratorio clínico dentro del Hospital Básico Privado Duran y la mala calidad de atención se evidencian en el descontento de los pacientes después de haber sido atendidos. • Es de suma importancia un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio del Hospital Básico Privado Duran para obtener un mayor beneficio para el usuario y para el Hospital. • Mediante la aplicación del modelo de gestión de calidad se obtendrá resultados de calidad en cuanto a su análisis debido a que se llevará a cabo un protocolo de procedimientos efectivos obteniendo resultados eficientes con el fin de precautelar la salud del paciente. • Con la implementación de un modelo de gestión del servicio de Laboratorio Clínico a futuro se podrá lograr un servicio de calidad certificado basado en las normas técnicas competentes del laboratorio.

### **En el ámbito nacional:**

Marcelo, V. R. (2020). En su trabajo de investigación *“Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo”*. Para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad Cesar Vallejo. El cual tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo – 2019. En el cual se aplicó la metodología de investigación tipo cuantitativa – correlacional - no experimental - transversal correlacional. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: fueron para la variable planificación estratégica, el 59% de los colaboradores la calificaron de regular nivel, el 37% percibieron un bajo nivel y sólo un 4% percibieron un alto nivel de planificación estratégica; en cuanto a la variable gestión administrativa, se obtuvo que 81% de los colaboradores la calificaron de regular desempeño, un 14% que percibieron como deficiente y sólo un 5% apreciaron que la Clínica del Pacífico S.A. tiene un eficiente nivel de gestión administrativa. Se concluyó que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la planificación estratégica se encuentra altamente correlacionada con la gestión administrativa en la Clínica del Pacífico S.A.

Guzmán, K. (2018). En su trabajo de investigación *“Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos VIVILAB SAC, chiclayo-2017”*. Parar optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Señor de Sipán. El cual tuvo como objetivo general: proponer un plan de mejora para la calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos VIVILAB SAC, Chiclayo-2017. En el cual se aplicó una metodología de investigación de tipo

descriptiva – propositiva- transversal – no experimental: con el cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 45% de los clientes del laboratorio, valora como regular el nivel de calidad de atención, en la productividad observamos que un 45% coinciden en considera que es bueno y muy bueno. Lo que muestra es que a pesar de estar asociado al hospital en el que se están tratando, no está muy satisfecho con la calidad de atención brindada. Y se concluye que la puesta en práctica del plan de mejora de la calidad de servicio, que contiene un programa de capacitación orientado a la optimización de los recursos, a una mejor señalización, así mismo el trato amable y la comunicación de los resultados en un lenguaje sencillo a los pacientes y familiares, mejorará la calidad y consecuentemente la productividad de laboratorio VIVILAB SAC, buscando posicionar al laboratorio como la mejor opción del mercado.

Delgado, Y. A. (2018). En su trabajo de investigación “*Modelo de gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la clínica CHICLAYO S.A., Chiclayo 2017*”. Para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Señor de Sipán. El cual tuvo como objetivo general: diseñar un modelo de gestión Administrativa para mejorar la rentabilidad de la Clínica Chiclayo S.A., Chiclayo – 2017. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo – descriptivo – explicativo - no experimental. Con e se obtuvo los siguientes resultados: con respecto a la gestión; que el 67% de los encuestados afirma que en la Clínica no existe una política integrada que ayude a mejorar sus actividades cotidianas, mientras que el 33% considera que, si existen políticas de gestión pero que no conocen las políticas mencionadas, lo que da como muestra que existe un desconocimiento en cuanto a políticas; con respecto a la planificación arrojaron una respuesta positiva respecto a la misión y visión, siendo conocidos por un 70% de los encuestados y solo

un 30% considera no tener conocimiento. Lo que indica que para la deficiencia del 30% se requiere una divulgación más clara de la misión y visión de la empresa; procurando de este modo desarrollar una adecuada gestión administrativa: con respecto a la organización que un 79% de los encuestados afirma que no conoce la estructura organizacional de la empresa con claridad solo saben de algunas unidades de mando, mientras que el 21% considera que la conocen. Lo que nos indica la mayoría de trabajadores no conoce a ciencia cierta la jerarquía de la Clínica. Con respecto a la dirección: que un 73% de los encuestados afirma que sus opiniones no son tomadas en cuenta por lo que prefieren no participar de ciertas reuniones, mientras que el 27% considera que sí. Lo que nos muestra existe una deficiencia por parte de la dirección para incentivar a sus trabajadores a estar comprometidos con los objetivos de la organización: con respecto al control que un 52% de los encuestados afirma que en la Clínica no existen instrumentos de control anticipado en su departamento, mientras que el 48% considera que si los hay. Lo que nos muestra que la falta de control anticipado en la clínica se está acrecentando, de tal modo que si no se adoptan medidas para mejorar el control antes de que sucedan los hechos provocara el incumplimiento de objetivos y metas ya definidos. Y se concluyó que la clínica Chiclayo, no da la debida importancia al desarrollo de una óptima gestión administrativa para la mejorar la rentabilidad, además de no contar con un plan de mejoramiento a nivel estratégico y táctico que permita medir, evaluar y controlar los procesos administrativos.

Lévano (2017) en su trabajo de: *Gestión de Enfermería y evaluación de los procesos administrativos. Clínica El Golf. Lima, Perú 2017*. Para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud, en la Universidad de San Pedro. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre

gestión de enfermería y la evaluación de los procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica El Golf de Lima, agosto 2017. El tipo de investigación aplicado es sustantiva no experimental ya que el propósito es dar una respuesta objetiva a la correlación entre las variables de investigación en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento. Los resultados indica que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, es decir mejor gestión de enfermería, mejor evaluación de los procesos administrativos, o mala de enfermería, mala evaluación de los procesos administrativos, siendo que la gestión de enfermería es el proceso organizacional humano y social de liderazgo, que constituye un conjunto de competencias, técnicas e instrumentales dirigidas a desarrollar normas y estándares de evaluación de las unidades de gestión relacionadas a enfermería y que deben tomarse en cuenta ya que redundan en la evaluación de los procesos administrativos, ya sea mensual o anual; también se observa que el mayor porcentaje del profesional en enfermería en el área de hospitalización de la Clínica el Golf, 88% (25) indican que el nivel de gestión de enfermería es bueno, luego el 12% (6) opinan que el nivel es regular y ninguno indica que el nivel es malo; en cuanto a la evaluación de los procesos administrativos encontramos que el 60% (30) del profesional de enfermería del área de hospitalización de la Clínica El Golf, indican el nivel bueno de evaluación de los procesos y el 40% (20) presentan el nivel regular, y ninguno indica el nivel malo de esta evaluación, estos resultados muestran que la evaluación de los procesos administrativos en opinión del mayor porcentaje es buena, pero este debería ser aún más, ya que redundan en la calidad de atención al paciente. Finalmente se concluyó que lo siguiente: Se pudo determinar que existe una correlación positiva moderada, entre gestión de enfermería y evaluación de los procesos administrativos en la Clínica El

Golf de Lima, siendo Rho de Spearman de 0.567, con nivel de significancia de 0.000; También, se determinó que el mayor porcentaje del profesional en enfermería en el área de hospitalización de la Clínica el Golf, 88% (25) indican que el nivel de gestión de enfermería es bueno, luego el 12% (6) opinan que el nivel es regular; Finalmente, se determinó que el 60% (30) del profesional de enfermería del área de hospitalización de la Clínica El Golf, indican que la evaluación de los procesos el nivel es bueno, y el 40% (20) presentan el nivel regular.

Arrascue et ai (2016) en su trabajo de: *Gestión De Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica De Fertilidad Del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015*. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Señor de Sipán. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer”. Se aplicó la metodología de tipo descriptiva correlacional no experimental para determinar la relación que existe entre las variables a través de una encuesta de 26 preguntas. Los resultados obtenidos de manera general de la investigación demostraron un que la calidad de servicio es de un 89%, en satisfacción en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%. El nivel de satisfacción del cliente es de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%. Se concluyó lo siguiente: que de acuerdo a los resultados obtenidos de las variables estudiadas se confirma que, si existe una influencia de la gestión de calidad en la

satisfacción del cliente, ya que los resultados muestran un alto grado de satisfacción de los clientes del 97% del total.

**En el ámbito regional y local:**

Barnaval, L. A. (2019). En su trabajo de investigación “*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*”. Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: establecer los beneficios de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del rubro clínicas en el distrito de Callería en el año 2019. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo - no experimental – transversa. El cual dio los siguientes resultados: de la gestión de calidad: 88.89% llevan más de 7 años en el mercado, 44.44% más de 10 empleados, 88.89% gestionan bajo la filosofía de la mejora continua, administra con herramientas de gestión, aplican análisis FODA y/o PEST y tienen plan de marketing, 77.78% ofertan más de 10 especialidades, 100% tienen laboratorio de análisis clínicos y equipos de diagnóstico por imágenes, 77.78% tienen farmacia, 55.56% ambulancia, 100% mide entre buena y muy buena el grado de satisfacción de los clientes: de los procesos administrativos: 100% definieron su organigrama, misión, visión, valores y objetivos, 77.78% plan estratégico y plan operativo, 100% cumple más del 50% de la planeación, revisando los planes de trabajo mensual y trimestralmente, responsabilidad del administrador y el gerente 33% respectivamente, 100% incremento sus ingresos en los últimos años, 77.78% evalúa indicadores de desempeño y producción, 33.33% usa consultorías externas para la mejora continua, 77.78% se organiza por áreas, 100% tienen manual de funciones,

88.89% asignaron funciones a los empleados, reconociendo su desempeño y motivándolos, 100% capacita al personal mensual y anualmente. Se concluyó con respecto a la Gestión de Calidad; se evidencia que las mypes de este rubro cuentan con muchos años en el mercado, desarrollando sus actividades bajo la filosofía de la mejora continua, evaluando la situación de la empresa a través del análisis FODA y/o PEST y aplicando un plan de marketing para posicionarse en el mercado, logrando incrementar sus ingresos luego de ofertar más de diez especialidades en algunos casos e implementando laboratorios de análisis clínicos, farmacia, equipos para el diagnóstico por imágenes y ambulancia, demostrándose el enfoque al cliente al lograr satisfacer las necesidades de sus clientes. con respecto a los procesos administrativos, se evidencia sus componentes en la mayoría de las mypes de este rubro: Sobre la Planeación, han definido sus principales instrumentos de gestión como son la misión, visión, valores y objetivos, formulando además sus planes estratégicos y operativos los que se revisan y evalúan mensual y trimestralmente. Sobre la Organización, se han implementado sus respectivos organigramas y manuales, comprometiendo la participación del personal a través de la asignación de funciones. Sobre la Dirección, se reconoce el desempeño del personal y los motivan generalmente con capacitaciones mensuales y anuales. Sobre el Control, se evalúan indicadores de producción y desempeño.

Rodriguez, R. A. (2018). En su trabajo de investigación "*Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, clínicas privadas, distrito de Iquitos, año 2017*". Para optar el título profesional de licenciado administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: Determinar si las mypes del sector servicios de salud, clínicas



privadas, distrito de Iquitos, que aplican gestión de calidad con enfoque en el liderazgo, mejoran en el desempeño de su personal médico y asistencial garantizando su competitividad y éxito en los resultados empresariales, año 2018. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo – descriptivo – correlacional- no experimental – transversal. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los entrevistados es de sexo masculino, asimismo podemos apreciar que el grado de instrucción de los directivos de las clínicas privadas el 100% es de instrucción superior universitaria, la gestión de calidad está basada en un estilo de liderazgo democrático, participativo y transformacional. Así mismo la toma de decisiones se desarrolla en forma participativa, el clima organizacional en estas instituciones es la adecuada, basadas en las relaciones interpersonales, confianza y sinceridad de los directivos. Y se concluye que se pudo comprobar que las mypes del sector servicios, clínicas privadas, del distrito de Iquitos, con enfoque en el liderazgo mejoran el desempeño del personal médico y asistencial, garantizan su competitividad y éxito empresarial. Así mismo aceptamos la hipótesis que manifiesta que la aplicación de una gestión de calidad con enfoque en el liderazgo mejora la calidad de atención y por ende la competitividad de las mypes en el mercado de servicios de salud.

Masgo, W. H. (2018). En su trabajo de investigación *“Efectividad del sistema de gestión de la calidad nivel de los servicios de salud en el hospital I ESSALUD - Tingo María, 2016”*. Para optar el grado académico de Doctor en ciencias de la salud, en la Universidad de Huánuco. El cual tuvo como objetivo general: determinar la Efectividad del sistema de gestión de la calidad nivel de los servicios de salud en el Hospital I EsSalud Tingo María en el 2016. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo longitudinal – explicativo – cuasi experimental. Con el cual se

obtuvo los siguientes resultados: En relación a la organización del comité de gestión de la calidad a nivel del Hospital I EsSalud Tingo María, en la variable reconocimiento del comité antes solo se reconoció al 66.6 % del total y después se logró reconocer al 100%. En relación a la aprobación del plan del comité antes solo se aprobó al 66.6% del total y después se logró aprobar al 100%. En relación a la ejecución del plan del comité antes solo se ejecutó el 33.3 % del total y después se logró ejecutar al 80%. En relación a la elaboración del informe del plan del comité antes solo se informó al 6.6% del total y después se logró informar al 27%. Resumiendo, tenemos como promedio final que antes de la intervención se alcanzó el 43.3% y después de la intervención el 76.8% relacionado a la organización del comité de gestión de la calidad a nivel del Hospital I EsSalud Tingo María. Y se concluyó que la realización de las Rondas de Seguridad, mediante la aplicación los criterios (registro de la historia clínica, Identificación correcta del paciente, Seguridad en la medicación, cumplimiento de Bioseguridad, funcionamiento y manejo de equipos, seguridad en el servicio y la seguridad en el Centro Obstétrico y quirúrgico, alcanzo el 81,7 % después de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad la cual fue efectivo en mejorar los servicios de salud. El sistema de gestión de la calidad implementado en el Hospital I EsSalud Tingo María fue efectiva en mejorar los servicios de salud durante el 2016.

Salazar, C. J. (2017). en su trabajo de investigación *“Influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica ANA STAHL, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017”*, Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Cesar Vallejo. El cual tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de

Loreto, año 2017. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo descriptiva – aplicada - no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: notamos que 30 personas de 46, representando por el 65,2% de los encuestados, respondieron que están de totalmente de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl cuenta una correcta gestión de calidad total. Asimismo, se observa que el 34,8% de los encuestados que representan 16 personas están de acuerdo con la variable estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017. Se concluye que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, por lo tanto, la gestión de calidad es una herramienta que permite a la organización a desarrollarse en un ambiente competitivo. También se concluye que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, por lo tanto, que la gestión de la calidad total impacta significativamente en las ventajas competitivas, teniendo en cuenta que la clínica posee una moderna infraestructura y además cuenta con la acreditación de la DIGESA en el área de salud ocupacional. Y por último que no existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl. Con lo cual podemos concluir que la gestión de la calidad no genera un efecto significativo en las estrategias competitivas.

Astohuaman, A. D. (2017). En su trabajo de investigación *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes sector servicios, clínicas, distrito de Callería, año 2017”*. Para optar el título profesional de Licenciado en administración, en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: determinar si las mypes del sector servicios, clínicas, del distrito de Callería, año 2017, evidencian técnicas de gestión de calidad bajo el enfoque de

atención al cliente. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativa – descriptiva – transversal- no experimental. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: respecto a gestión de calidad: 82.4% tiene un Plan de Negocios; sin embargo 88,24% no cuentan con una misión y una visión definida y tampoco la conocen sus colaboradores. Respecto a atención al cliente: 41.2% no evidencia una gestión al respecto; 35.3% no cuenta con local propio; 11.8% mantiene en acondicionamiento sus instalaciones; 52.9% no capacita a su personal; 70.6% no cuenta con algún protocolo oficial; sin embargo, los encuestados indican que la práctica de atención al cliente conlleva a “nuevos clientes” (35.3%), “disminución de quejas y reclamos” (29.4%) porque 47.1% indica que su personal tiene actitud de servicio: y el 88,24% asegura que sus clientes se fidelizan al valorar el buen servicio ofrecido, 11,8% indica no estar de acuerdo. Con el cual se concluye que la adopción de una gestión para brindar una correcta atención al cliente el tema de atención aún no es aceptada por los directivos de las clínicas, razón por la cual tampoco su personal se ha comprometido con los clientes.

Lozano, S. M. (2017). En su trabajo de investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las mypes del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de tingo maría, año 2017”*. Para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: Describir y determinar la caracterización de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo descriptivo – correlacional. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES de las clínicas

odontológicas creen en la importancia de la gestión de la calidad en un 100%. Goicochea (2008), obtuvo en su investigación 90% de dichos resultados en relación a la importancia de la gestión de calidad. Es decir que los resultados de ambas investigaciones son coincidentes por ser altamente significativos en la incorporación de conceptos referente a la gestión de la calidad. Y se concluye que los odontólogos que conducen sus MYPES afirman mayoritariamente en la rentabilidad de sus negocios porque creen que es necesario invertir para mejorar los servicios como productos y en las capacitaciones del personal con la finalidad de diferenciarse en el mercado.

### **Bases teóricas de la investigación**

#### ***Variable: Proceso Administrativo***

Según Gamonal (2020) quien citó a Gonzales (2015) “El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Entonces La administración consiste en la aplicación del proceso administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, dirección y control”. (p. 22).

#### **Planificación**

Bernal, et al. (2007), nos menciona que es un proceso cuya función principal o fundamental es la toma de decisiones en el presente para lograr ciertos objetivos orientados hacia el futuro. Así mismo recalca que en los últimos años se le ha visualizado como una estrategia dirigida a la elaboración y la estructuración del futuro.

Porque describe diferentes prospectivas y escenarios posibles en la estructuración del futuro de las personas, organizaciones, los países y el mundo entero. (p. 86)

### **Tipo de planeación**

Para Bernal, et al. (2007) hay dos tipos de planeación:

Planeación tradicional. - es la planeación que plantea los objetivos sin el respectivo análisis riguroso de su entorno externo o interno de la organización (p. 88).

Planeación estratégica. - este tipo de planeamiento es un proceso sistemático fundamentado en un conocimiento riguroso del entorno exterior e interior, que ayudara a una adecuada formulación de los objetivos y estrategias que permita a la organización cumplir con los objetivos (p. 88)

### **Organización**

Bernal, et al. (2007) nos resalta un punto muy importante con respecto a la palabra organización en el ámbito empresarial tiene varios tipos de significados así tenemos a la organización como la entidad (empresa, compañía, etc.), pero también como función que hace parte de los procesos administrativos que se menciona al acto de organizar, es decir, se dar un orden, establecer estructuras administrativas donde se define y establece las estructuras y responsabilidades de los colaboradores y la asignación de recursos. (p.195)

### **Dirección**

Bernal, et al. (2007), nos indica “que dado que en el proceso administración, la dirección es uno de los procesos más complejos de desarrollar por de los

administrativos de la empresa, que involucra la relaciones con las personas que trabajan en ellas” (p. 250).

**Figura 1: Los procesos administrativos.**



Fuente: Bernal, et al. (2007)

## **Control**

Bernal, et al. (2007) nos indica “que consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la empresa para que coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p. 379).

**Figura 2: Tablero de control**



Fuente: Bernal, et al. (2007)

***Variable: Gestión de calidad***

Según (Senlle, 2001, como se citó en Guerrero, 2018) “Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados” (p. 36).

Para Guerrero (2018) quien cito a Ávila (2010) “La calidad es el conjunto de características o cualidades que tiene un producto o cosa que se quiera lograr vender, beneficiando a los clientes, está relacionado con la competitividad porque si es que los



inversionistas no sacan un buen producto de buena calidad no pueden obtener una buena competencia en el mercado”. (p. 36).

### **Principios de Calidad**

Qualired (2015) “Los principios de gestión de la calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guie a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de sus actividades”. Existen 7 principios de calidad, los cuales aparecen recogidos y definidos en la norma ISO 9001:2015. Son los siguientes:

Principio 1: Enfoque al Cliente.

Qualired (2015) “Las organizaciones deben tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informados. Por ello, deben esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes”.

Principio 2: Liderazgo

Qualired (2015) “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

Principio 3: Participación del personal

Qualired (2015) “La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la

consecución de los mismos, así como un feedback adecuado, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora”.

#### Principio 4: Enfoque basado en procesos

Qualired (2015) “El cambio reside en la concepción de organización. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes”.

#### Principio 5: Mejora

Qualired (2015) “El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PDCA (planificar, desarrollar, controlar y actuar) ayuda a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución”.

#### Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Qualired (2015) “Normalmente tomamos decisiones apresurados, basándonos en la información del momento, se debe tomar decisiones basándose en el análisis de datos y la información”.

#### Principio 7: Gestión de las Relaciones

Qualired (2015) "La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización".

## **Herramientas de calidad**

Según Ocampo (2010) “Las herramientas de la Calidad Consisten en técnicas gráficas que ayudan a comprender los procesos de trabajo de las organizaciones para promover su mejoramiento. El éxito de estas técnicas radica en la capacidad que han demostrado para ser aplicadas en un amplio conjunto de problemas, desde el control de calidad hasta las áreas de producción, marketing y administración”.

## **Mejora de procesos**

Según Heflo (2018) “La mejora de procesos u optimización de procesos consiste en el análisis del proceso como se encuentra ahora para encontrar ineficiencias y actividades que se pueden realizar de una mejor forma, con el objetivo de definir: el flujo de trabajo, **los objetivos**, el control y la integración con otros procesos. Para garantizar una entrega de alto valor al cliente final”.

## **Enfoque en el cliente**

Según Rengifo (2020) “Todo gira en torno al cliente, ya que las empresas dependen de ellos, deben percibir las necesidades actuales y futuras, satisfacer la más mínima de las expectativas de sus clientes. Las empresas de hoy en día deben tener en claro que las necesidades de los clientes son cambiantes con el paso del tiempo, se vuelven más exigentes”. (p. 24).

## **Mejora continua**

Abarza (2020) “La mejora continua es uno de los pilares básicos de las compañías hoy en día. Esta filosofía está basada en la actitud de mejoramiento

continuado de los procesos que lleva a cabo una empresa, lo que muchas veces implica tener departamentos enteros dedicados únicamente a dicha tarea”.

### **Trabajo en equipo**

Raffino (2020) define al trabajo en equipo como “aquellas labores que se realizan de manera compartida y organizada, en donde cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común. Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar”.

### **Marco conceptual**

#### **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.

#### **Bases legales**

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución,

pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

### **Formalización de las mypes**

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

### **Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad**

#### **Art. 15° Instrumentos de promoción**

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las mype y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la mype.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la mype innovadora.

## **Acceso al financiamiento**

### **Art. 28° Acceso al financiamiento**

El Estado promueve el acceso de las mype al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las mype y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

### **Art. 29° Participación de COFIDE**

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las mype.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las mype, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las mype, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas mype que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

## **Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad**

### **Art. 36° Acceso a la formalización**

El Estado fomenta la formalización de las mype a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

### **Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única**

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las mype promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

## **Regímenes tributarios**

La página de SUNAT indica que el régimen de mype puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

**Microempresa:**

Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña empresa:**

Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Mediana empresa:**

Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

**Glosario de términos**

- **Misión:** Thompson y Strickland que dice: "Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la misión de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir" (*MISIÓN Y VISIÓN - Promonegocios.Net*, n.d.)
- **Visión:** para Jack Fleitman, en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a



las de competitividad. (*MISIÓN Y VISIÓN - Promonegocios.Net*, n.d.)

- **Objetivos:** “Son metas que nos fijamos para comprobar el éxito de nuestras actividades, pero también son referencias que nos fijamos para calibrar el esfuerzo en el desempeño de una tarea. Los objetivos no tienen por qué ser finales, siendo muy aconsejable establecer objetivos parciales, que nos permiten conocer si estamos en línea con el cumplimiento del objetivo final” (Chaparro, 2016, p.11).
- **Organigramas:** “Son sistemas de organización que se representan en forma intuitiva y con objetividad. También son llamados cartas o graficas de organización. Los organigramas señalan la vinculación que existe entre sí de los departamentos a lo largo de las líneas de autoridad principales” (Mano, 2009, p.4).

### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación de título: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II, Callería, Pucallpa, 2020”, no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de la investigación

Esta investigación se caracteriza por ser del tipo cuantitativo, porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

### 4.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo. Porque la preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

### 4.3. Diseño de la investigación

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

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

#### **4.4. Población y muestra**

##### **4.4.1. Área geográfica del estudio**

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas de centros médicos ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

##### **4.4.2. Población**

Para determinar la población de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro centros médicos ubicados en el distrito de Callería, se realizó consulta en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Como resultado nos notificaron que existen 18 centros médicos.

Nuestra investigación tomará una de ellas: el Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II, que cuenta con 135 trabajadores.

##### **4.4.3. Muestra**

Para determinar la muestra se aplicó el siguiente instrumento estadístico:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

donde:

<b>N</b>	<b>Población</b>	
<b>Z</b>	Nivel de confianza	95% (1.96)
<b>E</b>	Margen de error	5% (0.05)
<b>P</b>	probabilidad de éxito	0.5
<b>Q</b>	probabilidad de fracaso	0.5
<b>ε</b>	épsilon	1-0.95

Aplicando la fórmula, obtenemos una muestra de 100 de trabajadores del Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II, en el distrito de Callería.

Sin embargo, a efectos de factibilizar la investigación se tomará como muestra a 23 trabajadores que tienen relación directa con labores administrativas en el Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II del distrito de Callería. (ver Tabla 1).

**Tabla 1:** Muestra seleccionada

Unidades	Número de Trabajadores	Total	Seleccionados
<b>Gerencia</b>		2	
Gerencia	1		<b>1</b>
Subgerencia	1		<b>1</b>
<b>Gerencia Administrativa</b>		16	
Personal Administrativo	11		<b>11</b>
Contable	1		<b>1</b>
Auditoría	1		<b>1</b>
Personal contabilidad	3		<b>3</b>
<b>Asistencial</b>		15	
Admisionistas	10		
Caja	2		<b>2</b>
Supervisores	3		<b>3</b>
<b>Hospitalización</b>		6	
Supervisora	1		
Licenciadas	3		
Técnicos	2		
<b>Salud ocupacional</b>		12	
Médico	1		
Licenciados	3		
Técnicos	8		
<b>Ecografía</b>		4	
Médico	1		
Ginecológico	1		
Apoyo	2		
<b>Unidades</b>		27	
Laboratorio	4		
Enfermería	12		
Farmacia	5		
Cocina	1		
Limpieza	4		
Lavandería	1		
<b>Total colaboradores</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>23</b>

Fuente: elaborado por Linda Stefany Flores Torres

**Criterios de inclusión**

- Trabajadores del Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II que tiene incidencia en el proceso administrativos y está en la nómina de la empresa.

**Criterios de exclusión**

- Trabajadores del Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II que no tiene incidencia en el proceso administrativos directamente.
- Proveedores
- Clientes.

**Tabla 2: Población de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro centros médicos en el distrito de Callería, Pucallpa.**

NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION
CENTRO MEDICO ARCANGEL	ALBIS S.A.	JR. 7 DE JUNIO. 254 Mz: 70 Lt: 11
MEDICAL CENTER PUCALLPA EIRL.	MEDICAL CENTER PUCALLPA E.I.R.L	JR. BOLIVAR 325 Mz: 91 Lt: 02
CENTRO MEDICO QUIRÚRGICO JUAN PABLO II	CATALAN CAMARA, ROGER	AV. SAENZ PEÑA 166 Mz: 146 Lt:
MEDICAL CENTER PUCALLPA EIRL.	MEDICAL CENTER PUCALLPA E.I.R.L	JR. BOLIVAR 325 Mz: 91 Lt: 02
CENTRO MEDICO DEL ROSARIO SRL.	CENTRO MEDICO DEL ROSARIO SRL.	CA. ATALAYA 164 Mz: 120 Lt: 7
CENTRO MEDICO Y DE TERAPIA OSTEO SALUD EIRL	CENTRO MEDICO Y DE TERAPIA OSTEO SALUD EIRL	AV. 9 DE OCTUBRE 294-AB Mz: 17 Lt: 15
C.M.E. MONSERRATE MEDICENTRO ARCANGEL - CONSULTORIOS MEDICOS	CENTRO MEDICO ESPECIALISTA MONSERRATE E.I.R.L.	JR. ATAHUALLPA. 409 Mz: 109 Lt: 17
SALUMEDIC SAC.	ALBIS S.A.	JR. 7 DE JUNIO. 254 Mz: 70 Lt: 11
CLÍNICA DE SALUD OCUPACIONAL	SALUMEDIC SAC.	PJE. BOLIVAR 119 Mz: 75 Lt: 45
CENTRO MEDICO RENACER	MEDICAL WORLD SAC.	JR. PROGRESO 353 Mz: 75A Lt: 16-17
CENTRO MEDICO MEDIFE ORIENTE E.I.R.L.	CEGAJU S.A.C	JR. ADOLFO MOREY 346 Mz: 91 Lt: 09-B
IBA LAB	CENTRO MEDICO MEDIFE ORIENTE E.I.R.L.	JR. INMACULADA 281 Mz: 141 Lt: 09
CENTRO MEDICO 9 DE OCTUBRE	CENTRO MEDICO IBAZETA LAB S.A.C.	JR. ADOLFO MOREY 227 Mz: 101 Lt: 1G AV. LLOQUE YUPANQUI 667 Mz: 37 Lt: 04
CLINICA LAS AMERICAS	EXPLORA SALUD E.I.R.L	JR. PROGRESO 353 Mz: 75A Lt: 16-17
CENTRO MEDICO NIÑO DE JESÚS DE PRAGA	MEDICAL WORLD SAC.	JR. SALAVERRY. 167 Mz: 125 Lt: 23
CENTRO MEDICO VIRGEN DEL CARMEN	AGUILAR CORDOVA, ENRIQUE	JR. AMAZONAS 276 Mz: 206 Lt: 4
CENTRO MEDICO DR. CONDE E.I.R.L.	MEDIC IMAGE S.A.C.	JR. SUCRE 1040 Mz: 347 Lt: 05

Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo



#### 4.5. Definición y operacionalización de variables

**Tabla 3: Definición y operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Procesos administrativos</b>	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Planificación	Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo (Stanton, Etzel, Walker, 2007).	Misión Visión Objetivos	Likert
		Organización	Jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal, Münch (2015),.	Organigrama Desempeño	Likert

		Dirección	Es administrar, influenciar o conducir al esfuerzo y el talento de los demás para poder obtener los fines de anhelados, Blandez (2014).	Liderazgo Toma de decisiones	Likert
		Control	Implica la aplicación y elección de las distintas estrategias o tipos de control, Münch, (2015).	Normas Auditorías Eficacia	Likert
<b>Gestión de calidad</b>	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquen, J. (2019)	Mejora de procesos	Involucra un análisis operativo para generar un impacto en la percepción del producto final, Jabaloyes, J., et al. (2020).	Mejora continua  Enfoque en el cliente  Trabajo en equipo	Likert
		Servicio al cliente	Implementación de acciones destinadas a brindar mejor experiencia al cliente, Sánchez, A.C. (2011)	Estandarización  Instrumentos  Indicadores	Likert

		Mejora continua	Optimizar constantemente la eficiencia del método de gestión de la calidad por medio del uso de los objetivos de la calidad, Meza, S., et al. (2010)	Tácticas Políticas	Likert
--	--	--------------------	---	-----------------------	--------

Fuente: elaborado por Linda Stefany Flores Torres

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

### **4.6.1. Técnicas**

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, ya que por este medio se obtuvo los datos que permitió realizar las tablas y figuras estadísticas, (Hernández, 2014).

### **4.6.2. Instrumentos**

Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario estructurado de 26 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

## **4.7. Plan de análisis**

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtuvo las tablas con resultados que luego se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

#### 4.8. Matriz de consistencia

**Tabla 4: Matriz de consistencia**

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020	¿Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de calidad?	Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.	Procesos administrativos	Planificación	Misión, visión y objetivos	Tipo	<b>Población</b> Según Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, existen 18 centros médicos.  La investigación se enfocará en el Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II.
				Organización	Organigrama y desempeño	Cuantitativa	
				Dirección	Liderazgos	Nivel	<b>Muestra</b>  Estadísticamente se obtuvo una muestra de 100 de trabajadores del Centro Médico

					Quirúrgico Juan Pablo II.	
		Objetivos Específicos	Control	Eficiencia	A efectos de factibilizar la investigación se tomará como muestra a 23 trabajadores que tienen relación directa con labores administrativas	
		- Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro			Diseño	
			Gestión de calidad	Mejora de procesos	Oportunidad de mejora	Técnica
					No experimental transversal descriptiva	Encuesta

	<p>Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020.</p> <p>- Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020.</p>	Servicio al cliente	Capacitación	
		Mejora continua	Satisfacción del cliente	Instrumento
			cooperación	Cuestionario estructurado respecto al comportamiento de las variables.
				Análisis de datos

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020.</li> </ul>		Trabajo en equipo		Se realizará mediante el análisis descriptivo.
--	--	--	--	-------------------	--	--

Fuente: elaborado por Linda Stefany Flores Torres



#### **4.9. Principios éticos**

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica:

*Principio de protección a las personas*, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los representantes y trabajadores del Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II EIRL cuyos trabajadores conforman la muestra en estudio. Si los participantes no desean o tienen dificultades para firmar dicho documento, se aplicará diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación que consiste en formular una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II EIRL, así como se les informó que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hará mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación.

*Principio de beneficencia y no maleficencia*, esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informará de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscará es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formarán parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindará el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

***Principio de integridad científica***, se tendrá siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación serán confidenciales y anónimas, también se les informará de ello a los participantes. No será necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dará a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación. Cualquier aspecto que genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que puedan afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del recojo de información se solicitará expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitará haga llegar todas sus dudas o consultas respecto

a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

*Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad*, esta investigación no tiene como muestra animales, plantas ni se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

## V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

En relación a las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

**Tabla 5:** Características de los trabajadores del Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

<b>Perfil del trabajador</b>		
<b>Edad del trabajador</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 22 a 29 años	8	34.8
De 30 a 39 años	11	47.8
De 40 a 59 años	4	17.4
De 50 a más	0	0.0
Total	23	100.0
<b>Género del trabajador</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	10	43.5
Femenino	13	56.5
Total	23	100.0
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Estudios básicos	0	0.0
Técnico	5	21.7
Universitario	18	78.3
Total	23	100.0
<b>Cargo que desempeño</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Administración	1	4.3
Propietario	1	4.3
Asistente	20	87.0
Coordinador	1	4.4
Total	23	100.0
<b>Tiempo que desempeña su cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	9	39.1
De 3 a 6 años	8	34.8
De 7 a mas años	6	26.1
Total	23	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** 43.5% de los representantes pertenecen al género masculino; de 30 a 39 años (47.8%) y estudios universitarios (78.3%).

En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

**Tabla 6:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

<b>Datos de la micro empresa</b>		
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	0	0.0
De 7 a más	23	100.0
Total	23	100.0
<b>Número de Trabajadores</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 5 a 8	0	0.0
De 9 a más	23	100.0
Total	23	100.0
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Persona Natural	0	0.0
EIRL	23	100.0
SRL	0	0.0
Total	23	100.0
<b>Régimen tributario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Régimen General	0	0.0
Régimen Especial	0	0.0
Mype Tributario	23	100.0
Total	23	100.0

Fuente: Elaboración propia

***Interpretación:***

El 100.0% están constituidas como personería jurídica como EIRL. Ocupan entre de 9 a más colaboradores (100.0%) y el 100.0% de la muestra tiene más de siete años en el mercado del distrito de Callería.

**Tabla 7:** Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo		0.0%		0.0%		0.0%	7	30.4%	16	69.6%	23	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente		0.0%		0.0%	8	34.8%	9	39.1%	6	26.1%	23	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes		0.0%		0.0%	10	43.5%	6	26.1%	7	30.4%	23	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos		0.0%	7	30.4%	5	21.7%	11	47.8%		0.0%	23	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de calidad		0.0%		0.0%	7	30.4%	8	34.8%	8	34.8%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

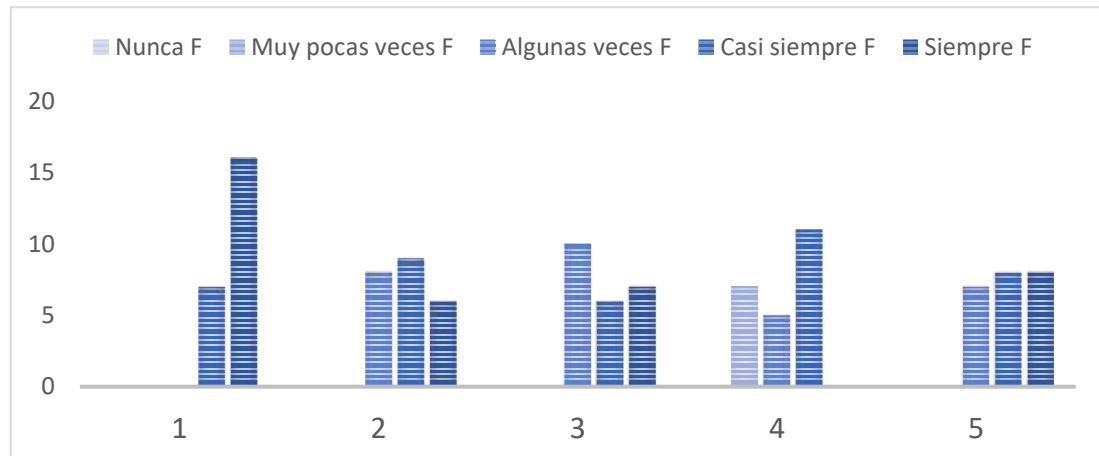


Figura 3. Características de la gestión de calidad (Herramientas de calidad)

**Interpretación:**

Los representantes indican que el 69.6% siempre aplican la filosofía de mejora continua; el 39.1% casi siempre realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 26.1% casi siempre motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 21.7% algunas veces aplican mecanismos estandarizados y el 30.4% algunas veces han utilizado herramientas de calidad.

**Tabla 8:** Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño		0.0%		0.0%	8	34.8%	9	39.1%	6	26.1%	23	100.0%
7	Se conoce la política de gestión		0.0%		0.0%	7	30.4%	8	34.8%	8	34.8%	23	100.0%
8	Se conoce la misión y visión		0.0%		0.0%		0.0%	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%
9	Se guían por un plan de negocio		0.0%		0.0%	7	30.4%	16	69.6%		0.0%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

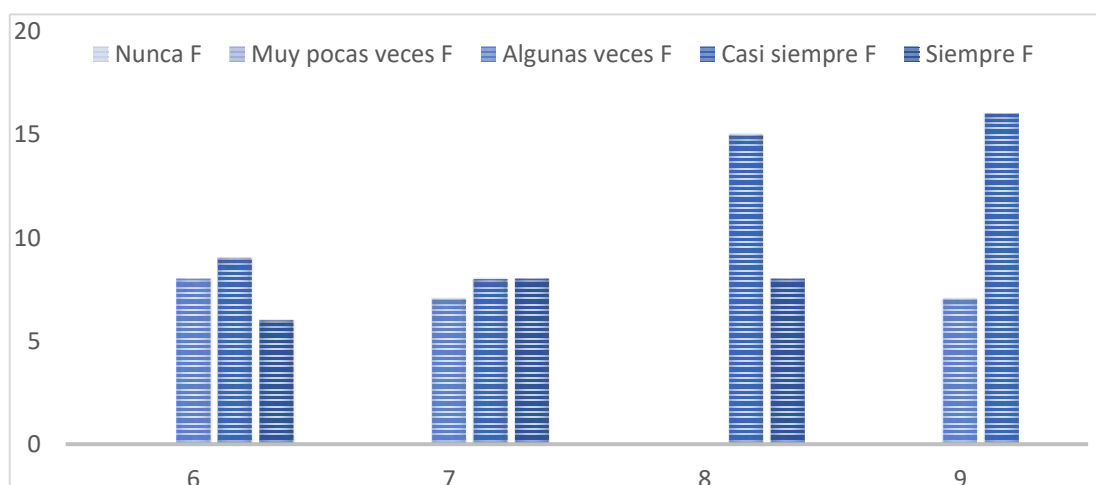


Figura 4. Características de la gestión de calidad. Mejora continua.

**Interpretación:**

Los representantes indican 39.1% casi siempre se utilizan indicadores para medir el desempeño; 30.4%, algunas se aplican políticas de gestión; el 65.2% casi siempre han difundido la misión y visión de la empresa a los colaboradores y 69.6% casi siempre veces se guían por un plan.

**Tabla 9:** Describir los procesos administrativos (Dimensión: planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la empresa		0.0%		0.0%		0.0%	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado		0.0%		0.0%		0.0%	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Figura 5. Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).

**Interpretación:**

Los colaboradores nos mencionan que el 65.2% aplican casi siempre la planificación de operaciones y 34.8% siempre se cumple lo planificado.



**Tabla 10:** Describir los procesos administrativos (Dimensión: organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	0.0%	3	13.0%	8	34.8%	12	52.2%	0.0%	23	100.0%		
13	Existe organigrama y es difundido	0.0%		0.0%	7	30.4%		0.0%	16	69.6%	23	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

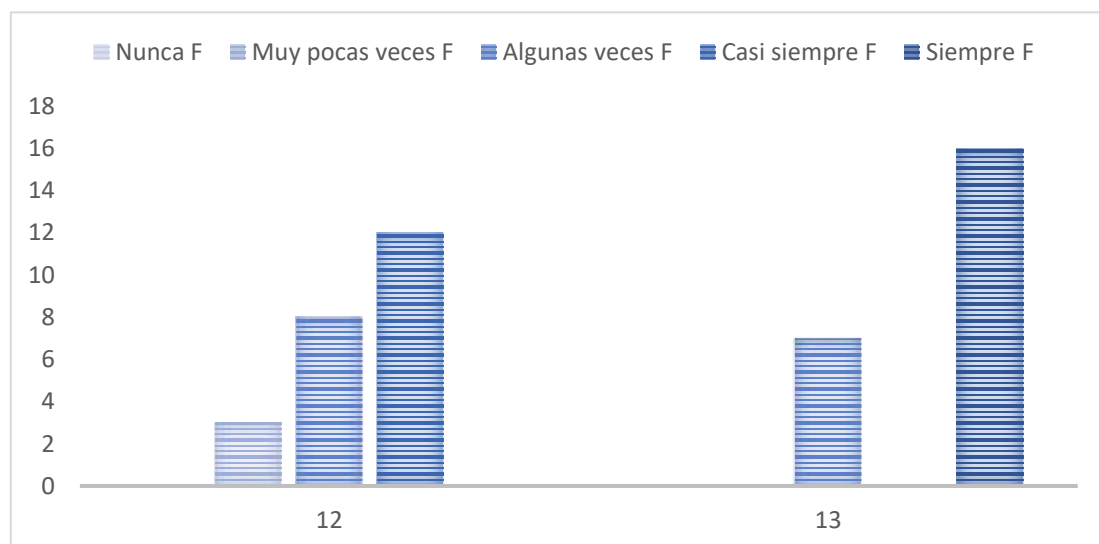


Figura 6. Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)

**Interpretación:**

Los representantes indican que el 52.2% casi siempre realizan distribución de la carga de trabajo y el 69.6% siempre difunde lo organigramas de empresa.

**Tabla 11:** Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Existen habilidades directivas		0.0%		0.0%		0.0%	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%
15	Se utilizan técnicas para toma de decisiones		0.0%		0.0%	7	30.4%	8	34.8%	8	34.8%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

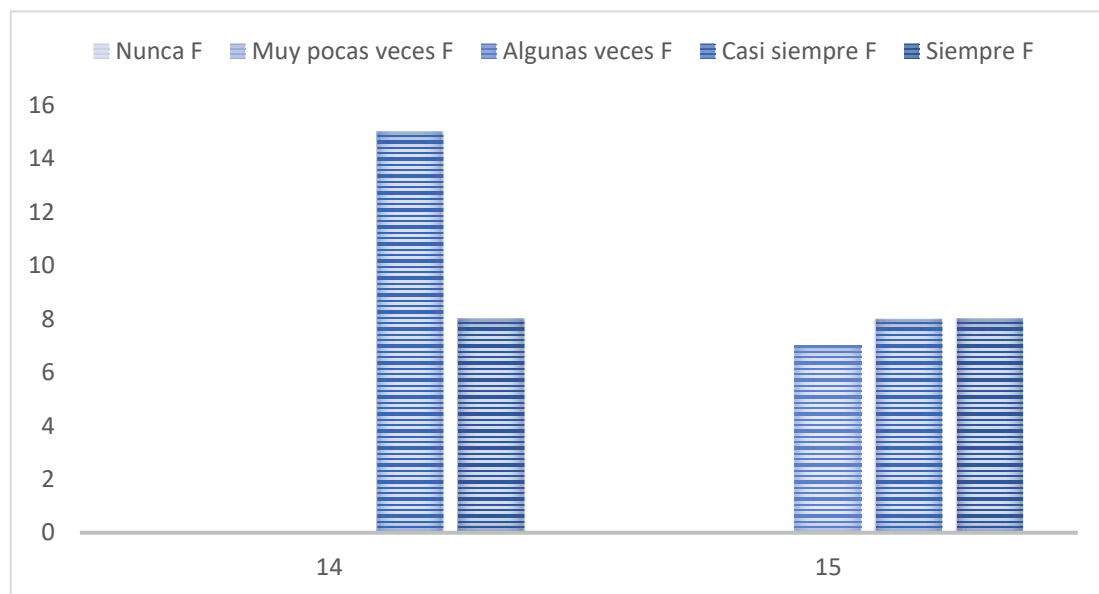


Figura 7. Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)

**Interpretación:**

Los representantes de indican que el 65.2% casi siempre aplican habilidades directivas y el 34.8% siempre utilizan técnica para la toma de decisiones.

**Tabla 12:** Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, Pucallpa, 2020

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control		0.0%		0.0%	7	30.4%	16	69.6%		0.0%	23	100.0%
17	Existen auditorías preventivas		0.0%	5	21.7%	10	43.5%	8	34.8%		0.0%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

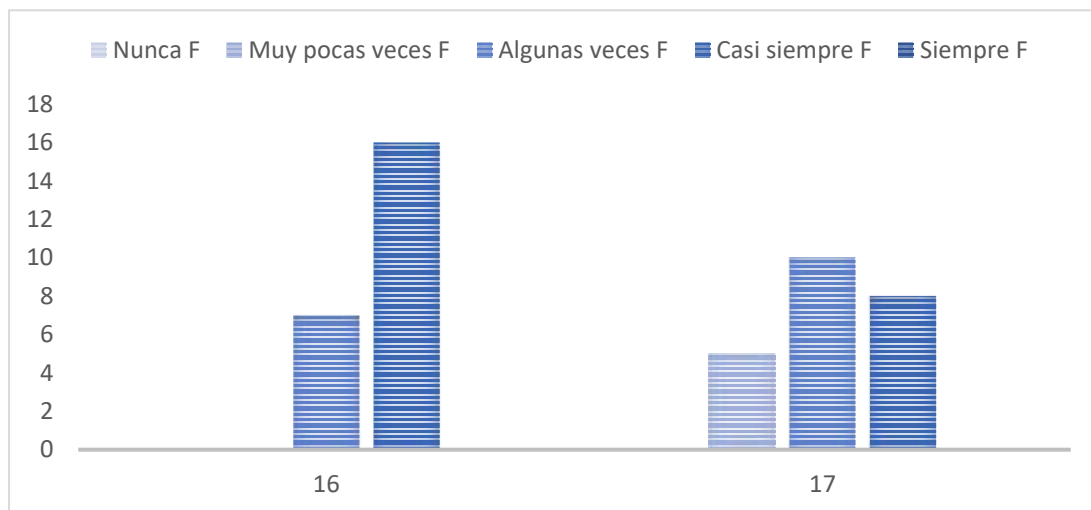


Figura 8. Características de los procesos administración (Dimensión: Control)

**Interpretación:**

Los representantes indican que el 69.4% casi siempre aplican mecanismos de control; el 34.8% casi siempre aplican auditorías preventivas en las empresas.

## 5.2. Análisis de resultados

En el análisis de resultados de la investigación se identificó dos objetivos específicos, uno por cada variable, siendo el primero: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020”; el 69.6% de los trabajadores consideran que “siempre” aplican la filosofía de la mejora continua o representan una guía de trabajo; en esa línea el 39.1% casi siempre ejecutan encuestas al cliente. Los resultados se relacionan con la investigación de Espinoza (2019) en un trabajo de investigación: “*Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en ISO 9001:2015 en el Laboratorio Clínico del Hospital Gineco Obstétrico Nueva Aurora Luz Elena Arismendi,*” en la que se enfatiza la necesidad de un sistema de mejora para satisfacer al cliente,

A nivel interno, se motiva de manera constante el desempeño para generar ideas y aportes entre el personal, algunas veces en un 43.5%. Otra de los hallazgos es que se muestra un interés en estandarizar los procesos en un 47.8% casi siempre, otra característica es que nos permite concluir que la administración es empírica por el hecho de que el 34.8% de los trabajadores conocen y usan las herramientas de gestión casi siempre, siendo así el 39.1% casi siempre diseñan y aplican los indicadores para medir el desempeño. Los resultados expuestos, identifican una gestión que no motiva poco a su personal para la generación de mejoras. En ese sentido, la investigación de Inca (2015) en su trabajo de investigación: *Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Básico Privado Durán de la Ciudad Deambato en el Año 2015*, da cuenta que la gerencia debe ser más participativa para

involucrar luego al personal es la ejecución de modelo de gestión para mejorar el servicio al cliente y hacer sostenibles las políticas de calidad de la empresa.

En la siguiente característica se identificó que en la empresa Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II se estableció que las políticas de gestión son aplicadas el 34.8% casi siempre y siempre, la misión y visión se conoce casi siempre en un 65.2%, para que la gestión que se enfoca en el cliente pueda crecer. Esto es evidenciable, cuando identificamos que el 69.6% “casi siempre” se guían por un plan de negocio.

En relación al segundo objetivo específico: Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso empresa Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II, donde de acuerdo a sus dimensiones se halla que en relación a la planificación los trabajadores en un 65.2% casi siempre planifican sus operaciones; el 65.2% casi siempre ejecutan el seguimiento al cumplimiento de lo planificado. Con relación con la organización el 52.2% afirma que casi siempre existe la distribución de la carga de trabajo y el 69.6% afirma que nunca existe organigramas y no es difundido. Estos resultados tienen relación con la investigación de Chalán, J. C. (2019), *“Modelo para optimizar la gestión administrativa del Hospital General II DE “Libertad” de la Ciudad de Guayaquil”*, que identifica el reconocimiento del personal respecto a las falencias administrativas, las cuales luego dan paso al establecimiento de un plan de mejora y posterior alcance de un nivel de calidad que tendrá impacto en el buen servicio y satisfacción del cliente.

Con respecto a la dimensión Dirección, el 65.2% nunca reconoce habilidades directivas de la gerencia y el 34.8% considera que casi siempre y siempre los directivos conocen las técnicas para la toma de decisiones.

En relación con la dimensión control el 69.6% menciona que casi siempre existen mecanismos oportunos de control y el 43.5% menciona que algunas veces existen auditorías preventivas. Estos resultados traen relación con la investigación de Lévano (2017) en su trabajo “*Gestión de Enfermería y evaluación de los procesos administrativos. Clínica El Golf. Lima, Perú 2017*”, en la cual encuentra correlación entre los procesos administrativos y la mejor atención y gestión de las enfermeras, es decir un mejor servicio asistencial está correspondido por un mejor proceso administrativo.

En relación al tercer objetivo específico “Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II – Callería, 2020,” presentamos a continuación un plan de mejora que atiende las siguientes problemáticas puntuales:

- La gestión de calidad enfocadas en los clientes.
- Carecen de una adecuada aplicación de los procesos administrativos. Razón por la cual no planificación, organizan, dirigen y es control es escaso.

Esta práctica o iniciativa tendrá un impacto en la mejora del nivel de servicio, tal como lo explica Morán, A. M. et al. (2018), en su investigación “*Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil*”, porque se obtendrá como beneficio la identificación de un plan de capacitación en atención al cliente para el personal del centro médico.

## 5.2 Plan de mejora

Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
Reclamos de clientes	No se mide el nivel de satisfacción del cliente.	Establecer plan anual de medición de satisfacción del cliente	Trabajadores
Procesos desfazados	Falta de análisis y estandarización	Plan de análisis de procesos	Áreas involucradas
Planificación	Falta seguimiento.	Establecer normas de cumplimiento.	Gerencia
Organización	Personal no se integra	Proceso de inducción por la gerencia.	Gerencia
Insatisfacción laboral	Falta de reconocimiento	Establecer gerencia de puertas abiertas	Gerencia
Liderazgo	Autoritarismo por lazos familiares.	Definir funciones y empoderar a los empleados.	Gerencia Trabajadores
Toma de decisiones	Criterios subjetivos	La gerencia debe evidenciar claridez.	Gerencia
Control	Existen vacíos	Organizar y establecer responsabilidades.	Gerencia trabajadores

**Fuente:** elaborado por Linda Stefany Flores Torres

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La empresa Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II, es una institución privada que se caracteriza por conducirse bajo una gestión administrativa formal, sistematizada y con apertura a la mejora continua, orientado a la satisfacción del cliente.

Al interior, el personal que participó en la investigación indica poca apertura a la motivación, recepción de ideas y aporte por la gerencia, lo que permite concluir que existe distancia entre el liderazgo gerencial y la percepción de los colaboradores.

Es necesario realizar un análisis de los procesos, porque se denuncia que algunos procesos no generan valor. En el aspecto organizativo, la empresa tiene 40.0% de personal nuevo, que requiere de conocer las políticas de gestión, indicadores y métodos de trabajo.

Los procesos directrices deben mostrarse claros al personal para motivar el buen desempeño y mejore el clima laboral.

Es necesario organizar y establecer responsabilidades para que los controles establecidos sean eficaces.

### **Aporte del Investigador**

La dirección de la empresa es la encargada de liderar los planes de mejora en la organización y garantizar su alcance.

### **Beneficio al cliente**

El propósito de servicio al cliente debe acompañar a toda actividad empresarial.



## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Astohuaman Huaranga, A. D. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes sector servicios, clínicas, distrito de Callería, año 2017. (Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/6n5ic>
- Bernal, C. A. y Sierra, H. D. (2017). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI (3a. ed.). Pearson Educación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/112893?>
- 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. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Chalan Castro, J. C. (2019). Modelo para optimizar la gestión administrativa del Hospital General II de " Libertad" dela ciudad de Guayaquil (tesis de posgrado para optar el grado de magister en administración de empresas). Universidad tecnológica empresarial de Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <https://n9.cl/qcw2>
- Delgado Carranza, Y. A. (2018). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CLÍNICA CHICLAYO S.A., CHICLAYO 2017. (Tesis de pregrado para optar el título profesional de contador público). Universidad Señor Sipán. Pimental. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/jn0c>

- Guzmán Monteza, K. (2018). Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017. (Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/h4ju>
- Lozano Segundo, S. M. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las MYPES del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, año 2017. (tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tingo maría. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/0bedv>
- Masgo Castro, W. H. (2019). Efectividad del Sistema de Gestión de la calidad nivel de los servicios de salud en el Hospital I ESSALUD-Tingo María 2016. (tesis de posgrado para optar el grado de doctor en ciencias de salud). Universidad de Huánuco. Huánuco. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/9waj4>
- Morán Ronquillo, A. M., & Yuquilema Rigchag, B. M. (2018). Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil” (Tesis inédita de pregrado. Universidad de Guayaquil) Guayaquil. Ecuador.
- Rabanal Reyes, L. A. (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 de pregrado para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/mlca>
- Rodríguez Gola, R. A. (2019). Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las

mypes del sector servicios, clínicas privadas, distrito de Iquitos, año 2017. (Tesis inédita de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote) Iquitos. Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/zj9v>

Salazar Varon, C. J. (2017). Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017. (tesis de pregrado para optar el título de licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/j8p9>

Vega Ramírez, A. M. (2017). Gestión administrativa para cubrir el déficit en los servicios de diagnóstico y tratamiento del IESS Hospital de Esmeraldas (tesis de posgrado para optar el grado magister en gerencia de servicio de salud). Universidad regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Recuperado: <https://n9.cl/4pbfh>

Veronica Regina, M. T. (2020). Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo. (tesis optar el grado Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Peru. Recuperado: <https://n9.cl/uvr6n>

## ANEXOS

### 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-Nov			
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca														14-Nov		
Levantamiento observaciones Jurado															19-Nov	
Sustentación del informe final.																20-Nov
Entrega de Empastado y Acta																20-Nov
Cierre de Taller																21-Nov

**Fuente:** elaborado por Linda Stefany Flores Torres

## 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
<b>Suministros (*)</b>				
<input type="checkbox"/> Impresiones	1/2 millar	140	0.50	70.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	1 millar	420	0.10	42.00
<input type="checkbox"/> Empastado	Unidad	70	1.00	70.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	11.5	2.00	23.00
<input type="checkbox"/> Engrapador	Unidad	1	28.00	28.00
<input type="checkbox"/> Perforador	Unidad	1	32.00	32.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	Docena	2.5	12.00	30.00
<input type="checkbox"/> Internet	Horas	1	472.00	472.00
<b>Sub total</b>				<b>767.00</b>
<b>Servicios</b>				
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
<input type="checkbox"/> Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
<b>Sub total</b>				<b>3200.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>				
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	Persona	10	12.00	120.00
<input type="checkbox"/> Alimentación	Persona	10	14.00	140.00
<b>Sub total</b>				<b>260.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>				<b>4227.00</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
<b>Servicios</b>				
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	<b>120.00</b>
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	<b>70.00</b>
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	<b>160.00</b>
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	<b>50.00</b>
<b>Sub total</b>				<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>				
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>				<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>				<b>4879.00</b>

Fuente: Elaborado por Linda Stefany Flores Torres

### 3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Administrativas es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO CLINICA: CASO CENTRO MEDICO QUIRURGICO JUAN PABLO II –CALLERIA, PUCALLPA, 2020** y es dirigido por Flores Torres Linda Stefany, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en el CENTRO MEDICO QUIRURGICO JUAN PABLO II, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [lifloto\\_sachs@hotmail.com](mailto:lifloto_sachs@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: DAUM CHIRINOS MARIA ANGELLA

Fecha: 15 DE SETIEMBRE DEL 2020

Correo electrónico: ANGIE\_DAUM@HOTMAIL.COM

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

#### 4. Instrumento de recolección



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad recopilar información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso centro médico Quirúrgico Juan Pablo II, Callería, Pucallpa, 2020.”

**INSTRUCCIONES:** a continuación, le presentamos 26 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no incluyen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

#### **I. Datos generales**

##### **1.1. Referente a las características del encuestado**

##### **1. Edad**

De 18 a 28 años ( ) De 29 a 39 años ( ) De 40 a 50 años ( ) De 51 a más

##### **2. Género**

a) Masculino.....b) Femenino.....

### **3. Grado de Instrucción**

- a) universitaria ( )                      b) técnica ( )                      c) estudios básicos ( )

### **4. Cargo que desempeña**

- a) Propietario   b) Administrador   c) Coordinador                      c) Empleado  
administrativo

### **5. Tiempo que desempeña**

- a) De 1 a 2 años ( )                      b) De 3 a 6 años ( )                      c) de 7 a más años ( )

### **1.2. Referente a las características de la microempresa**

#### **6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) De 1 a 2 años ( )                      b) De 3 a 6 años ( )                      c) de 7 a más años ( )

#### **7. Número de trabajadores**

- a) De 1 a 4 ( )                      b) De 5 a 8 ( )                      c) De 9 a más ( )

#### **8). Tipo de constitución de la empresa**

- a) Persona Natural  
b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)  
c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)  
d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)  
e) Sociedad Anónima (S.A.)

#### **9). Tipo de régimen tributario**

- a) Régimen General  
b) Régimen Especial



c) Régimen Único Simplificado

<b>Nunca</b> <b>(1)</b>	<b>Muy pocas veces</b> <b>(2)</b>	<b>Algunas Veces</b> <b>(3)</b>	<b>Casi Siempre</b> <b>(4)</b>	<b>Siempre</b> <b>(5)</b>
----------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
1	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua					
2		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente					
3		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
4	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos					
5		Se hace uso de herramientas de calidad					
6		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño					
7	Estrategias de calidad	Se conoce la política de gestión					
8		Se conoce la misión y visión					
9		Se guían por un plan de negocio					

Nro.	PROCESO ADMINISTRATIVO		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
10	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa					
11		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado					
12		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución					
13		Existe organigrama y es conocido					
14	Administración dinámica	Existen habilidades directivas					
15		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones					
16		Existen mecanismos oportunos de control					
17		Existen auditorías preventivas					

Pucallpa, setiembre del 2020

Fuente: elaborado por Linda Stefany Flores Torres

## 5. Hoja de tabulación

### Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	8	34,8	34,8	34,8
	De 30 a 39 años	11	47,8	47,8	82,6
	De 40 a 49 años	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	10	43,5	43,5	43,5
	Femenino	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	5	21,7	21,7	21,7
	Universitario	18	78,3	78,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	1	4,3	4,3	4,3
	Propietario	1	4,3	4,3	8,7
	Asistente	20	87,0	87,0	95,7
	Coordinador	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	9	39,1	39,1	39,1
	De 3 a 6 años	8	34,8	34,8	73,9
	De 7 a más años	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	23	100,0	100,0	100,0

### Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 9 a más	23	100,0	100,0	100,0

### Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EIRL	23	100,0	100,0	100,0

### Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mype Tributario	23	100,0	100,0	100,0

### La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	30,4	30,4	30,4
	Siempre	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	34,8	34,8	34,8
	Casi siempre	9	39,1	39,1	73,9
	Siempre	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	10	43,5	43,5	43,5
	Casi siempre	6	26,1	26,1	69,6
	Siempre	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Algunas veces	5	21,7	21,7	52,2
	Casi siempre	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Casi siempre	8	34,8	34,8	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	34,8	34,8	34,8
	Casi siempre	9	39,1	39,1	73,9
	Siempre	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Casi siempre	8	34,8	34,8	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	65,2	65,2	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Casi siempre	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	65,2	65,2	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	65,2	65,2	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	13,0	13,0	13,0
	Algunas veces	8	34,8	34,8	47,8
	Casi siempre	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Siempre	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	65,2	65,2	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Casi siempre	8	34,8	34,8	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Casi siempre	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	21,7	21,7	21,7
	Algunas veces	10	43,5	43,5	65,2
	Casi siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



## 6. Figuras

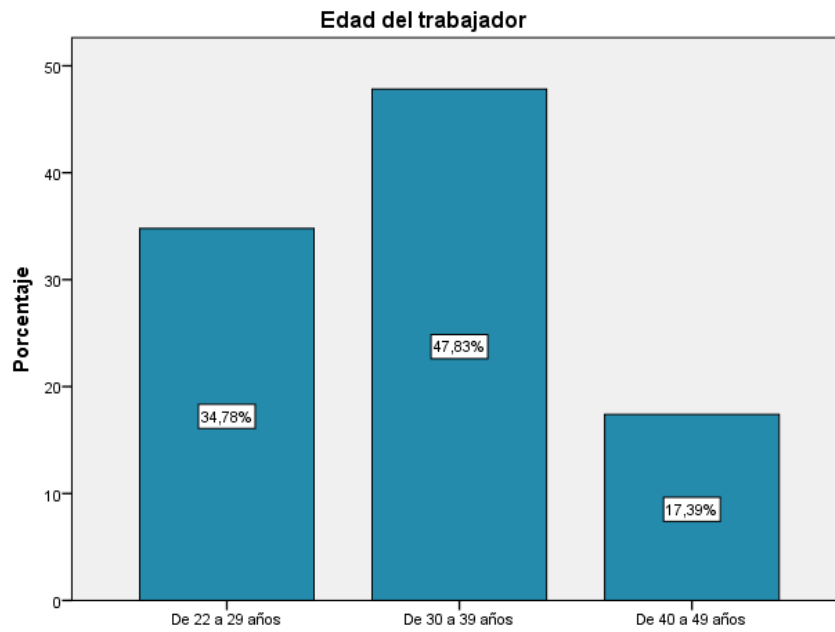


Figura 9. Edad del trabajador

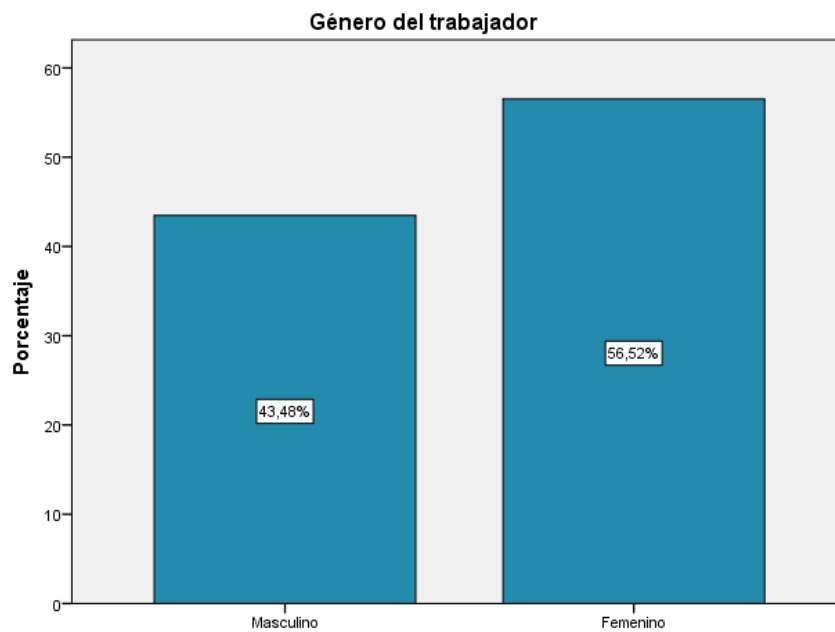


Figura 10. Género del trabajador

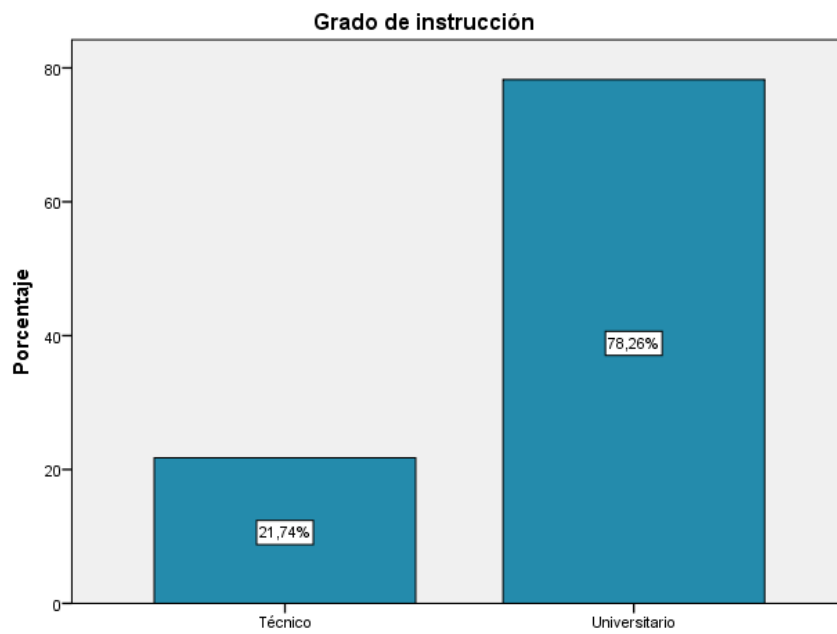


Figura 11. Grado de instrucción

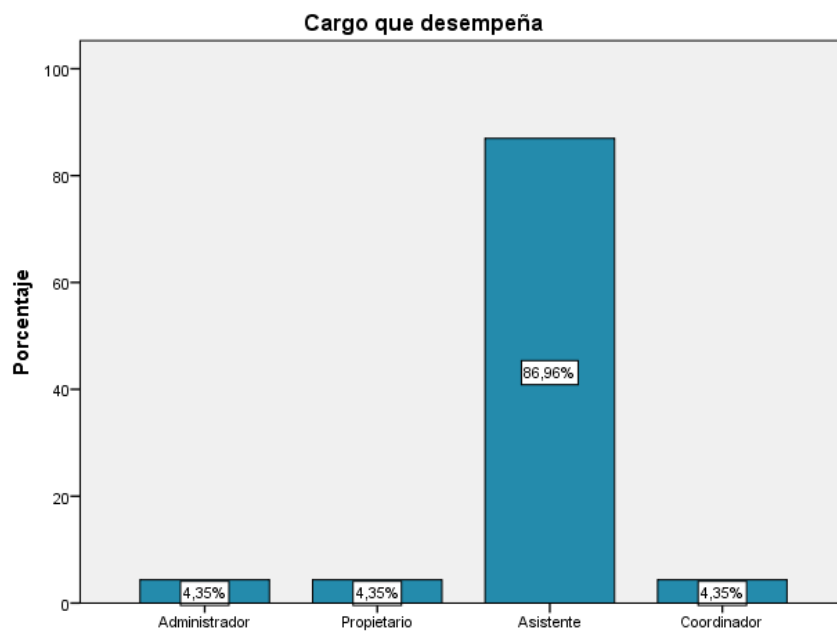


Figura 12. Cargo que desempeña

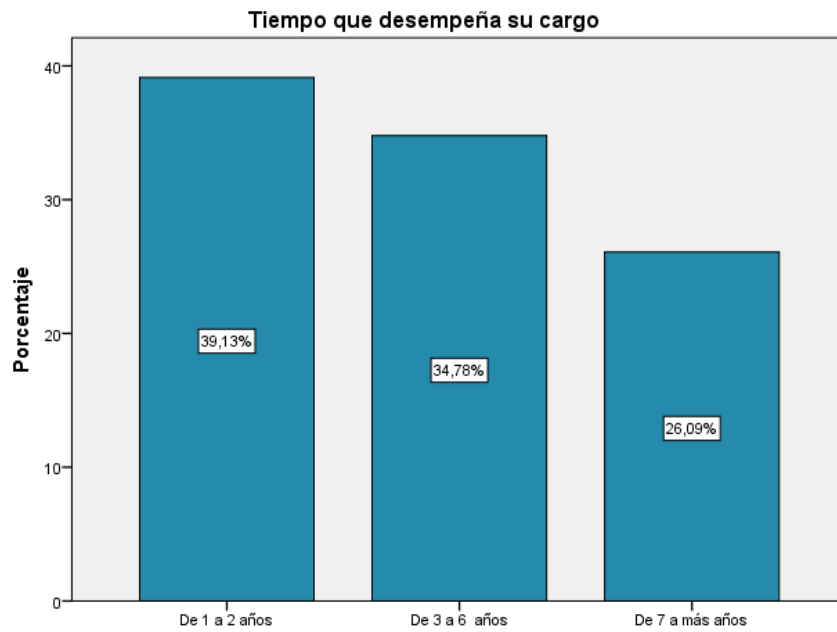


Figura 13. Tiempo que desempeña su cargo

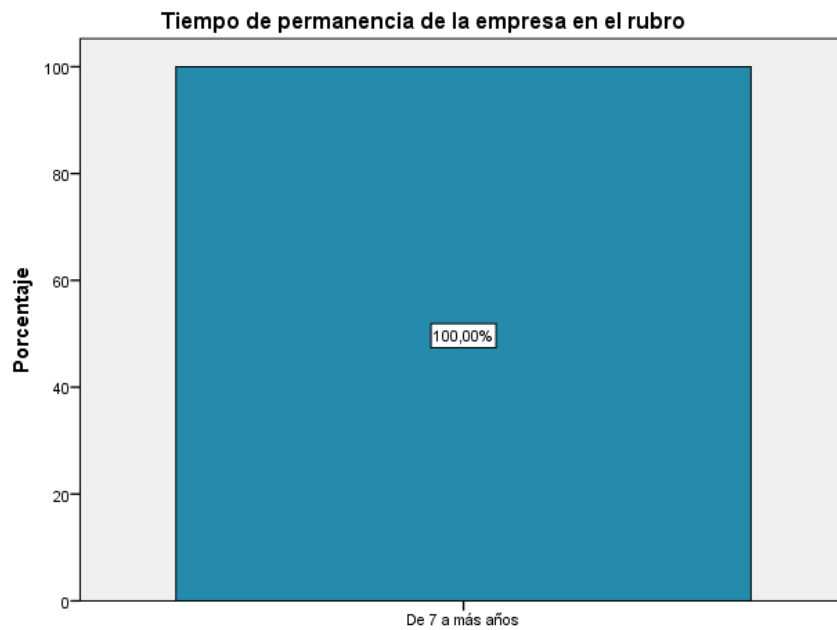


Figura 14. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

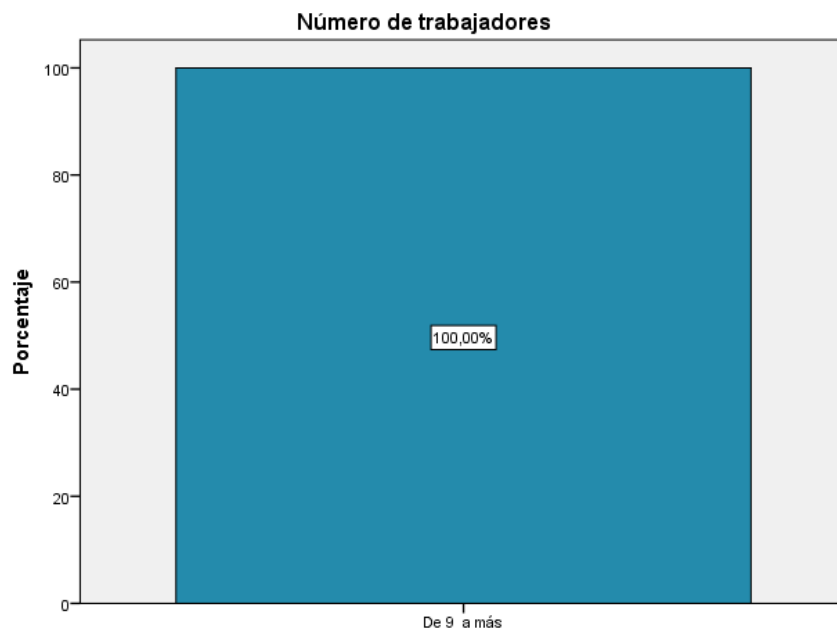


Figura 15. Numero de trabajadores

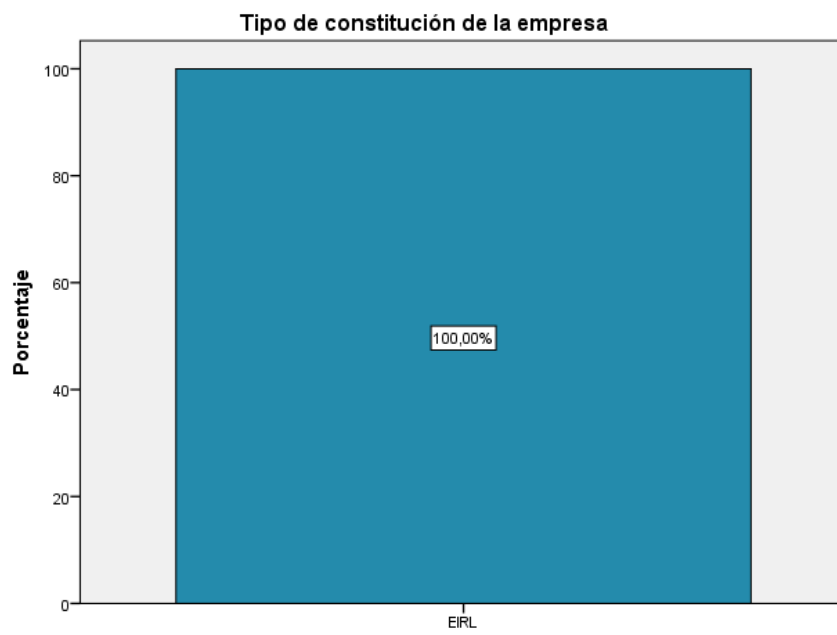


Figura 16. Tipo de constitucion de la empresa

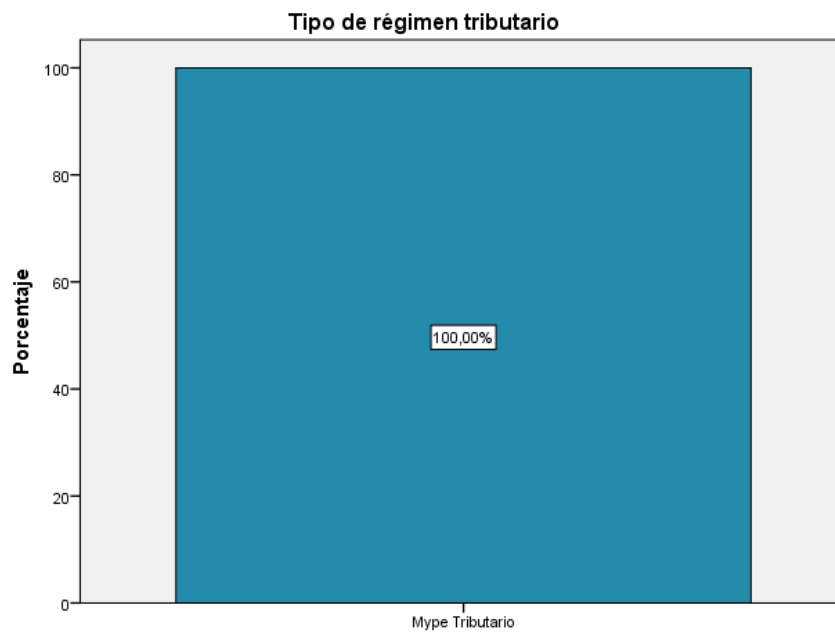


Figura 17. Tipo de regimen tributario

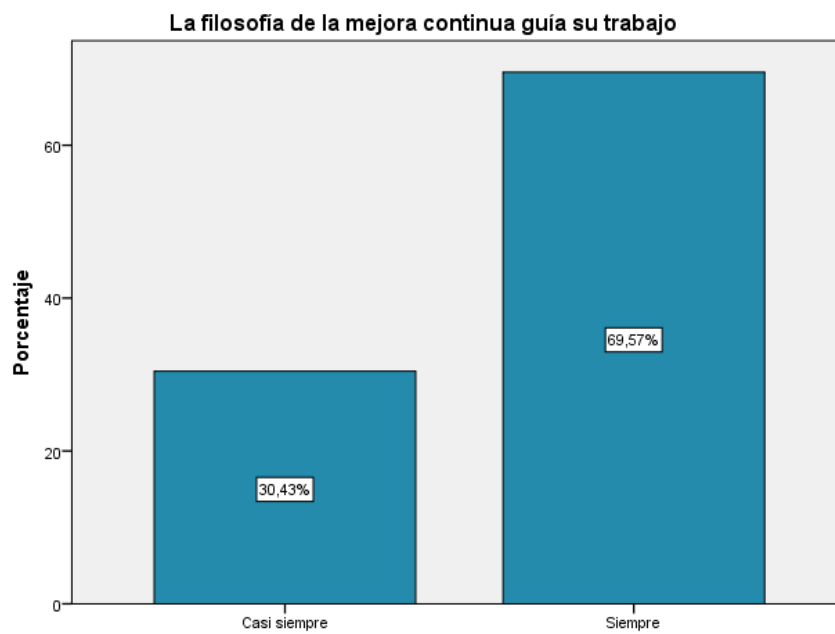


Figura 18. La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

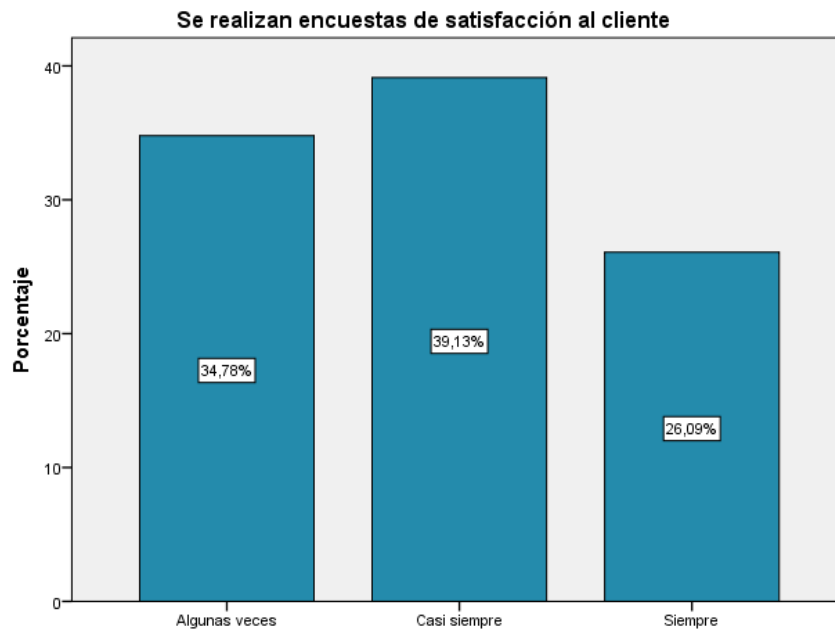


Figura 19. Se realizacion de satisfaccion al cliente

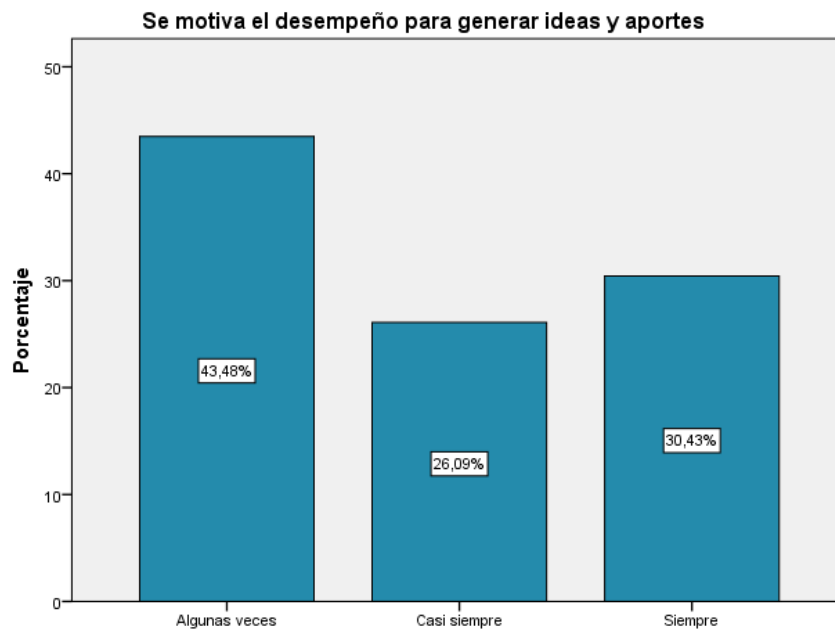


Figura 20. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

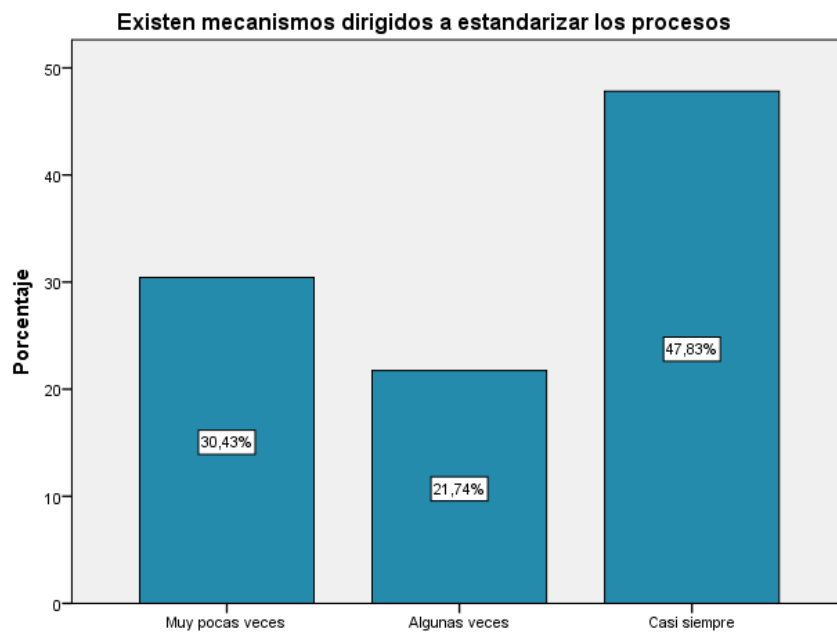


Figura 21. Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

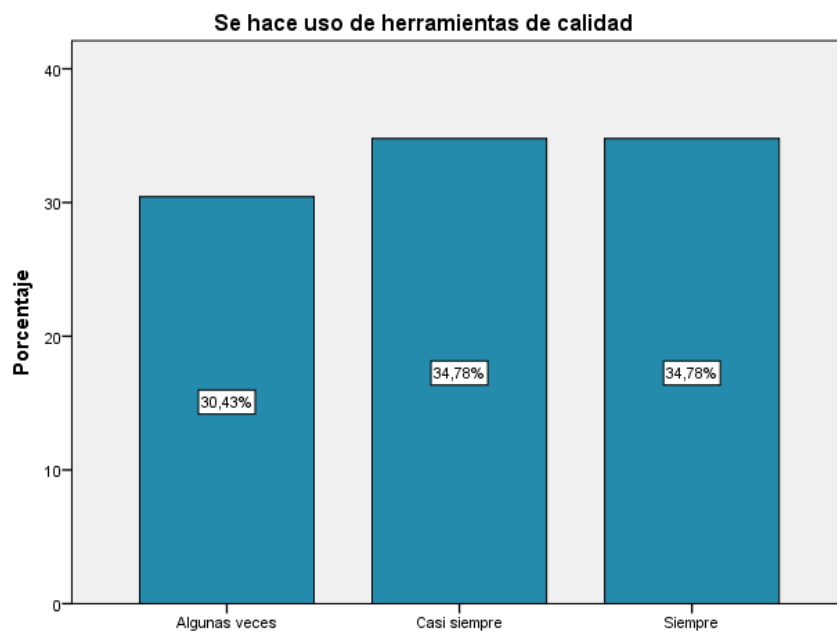


Figura 22. Se hace uso de herramientas de calidad

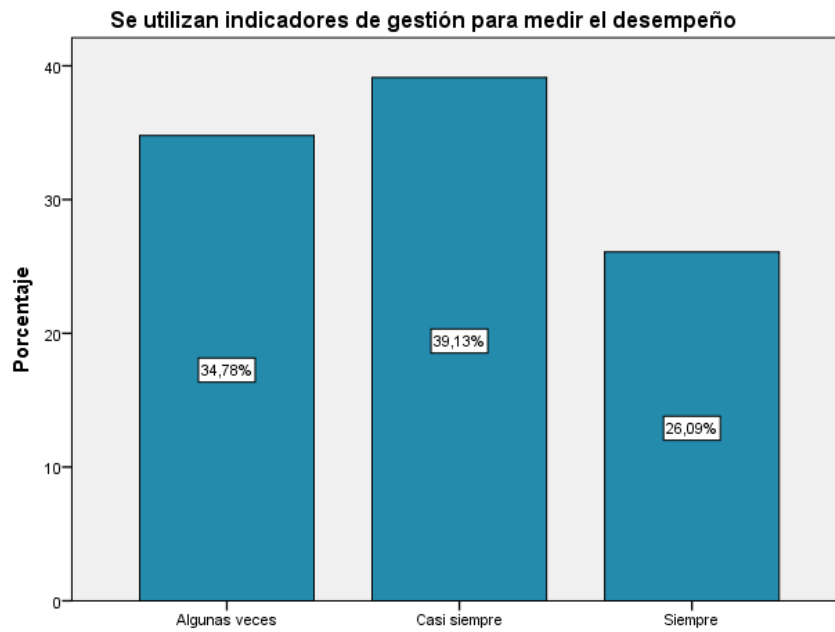


Figura 23. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

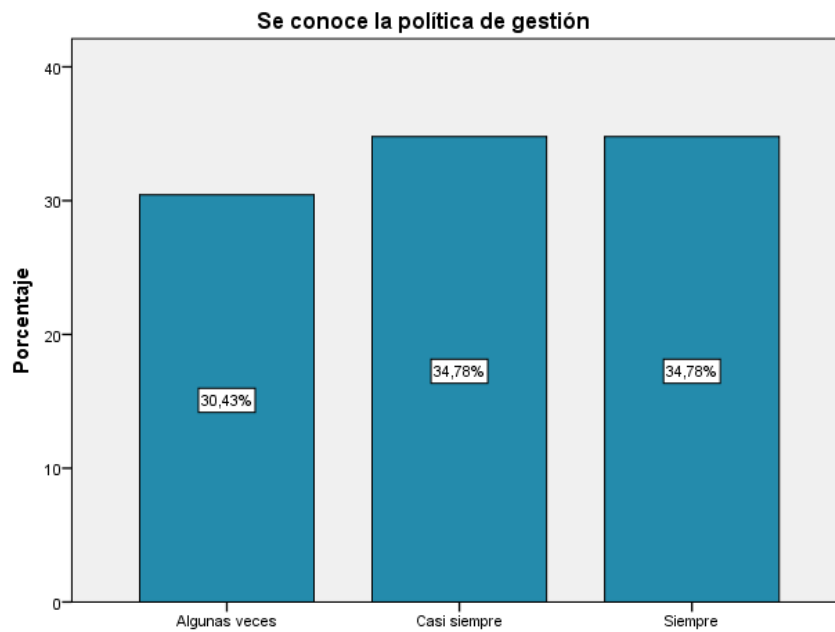


Figura 24. Se conoce la política de gestión



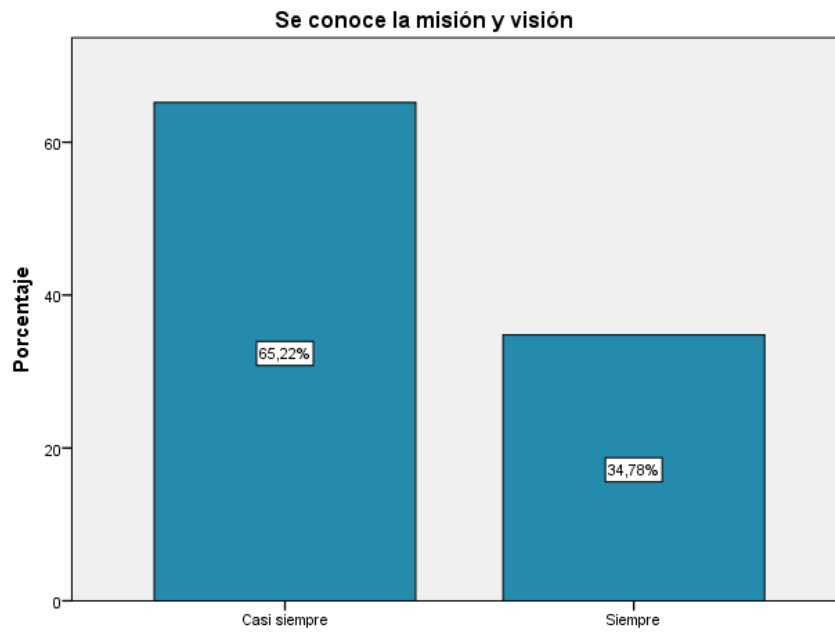


Figura 25. Se conoce la mision y visión

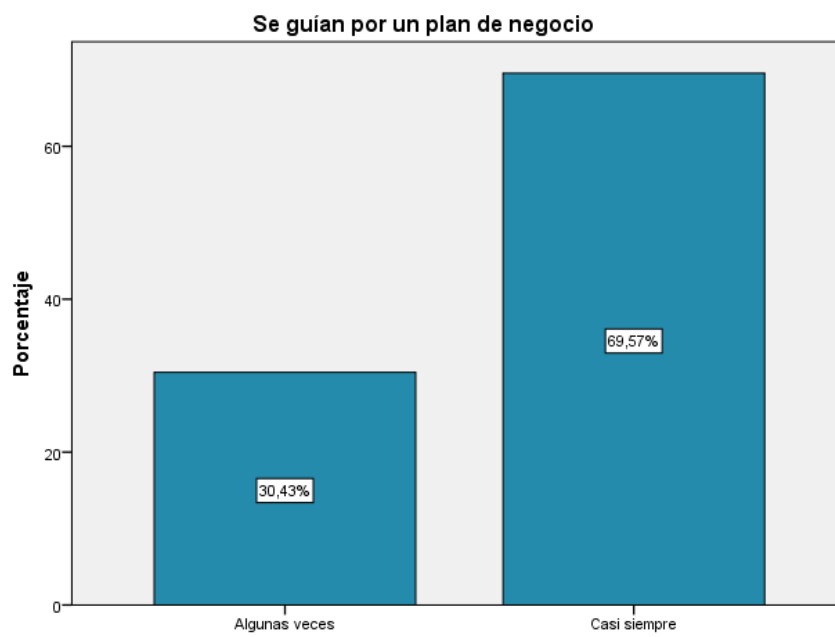


Figura 26. Se guían por un plan de negocio

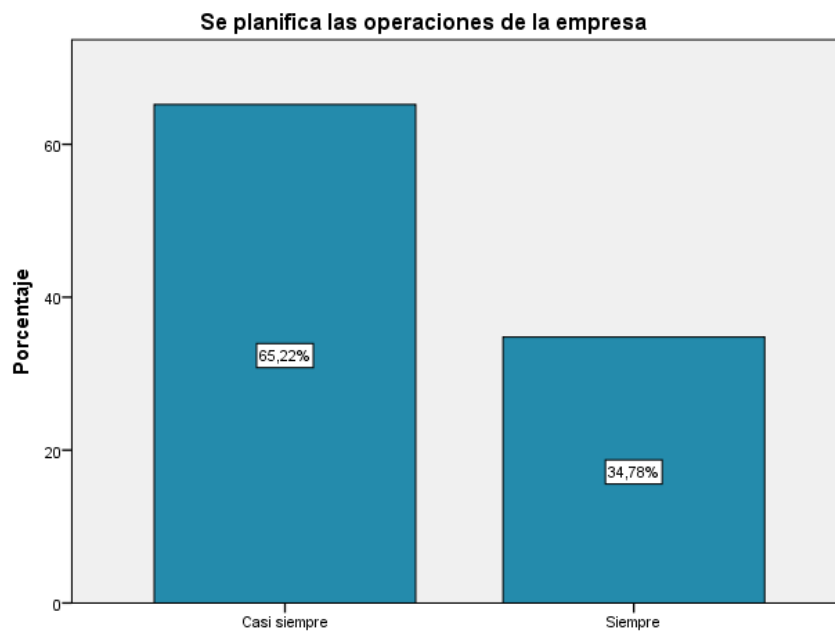


Figura 27. Se planifica las operaciones de la empresa

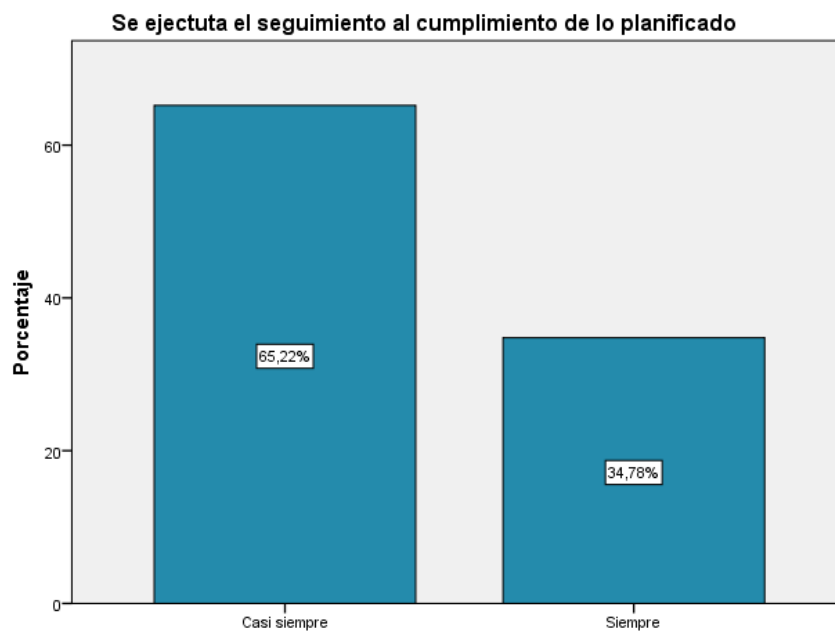


Figura 28. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de los planificado

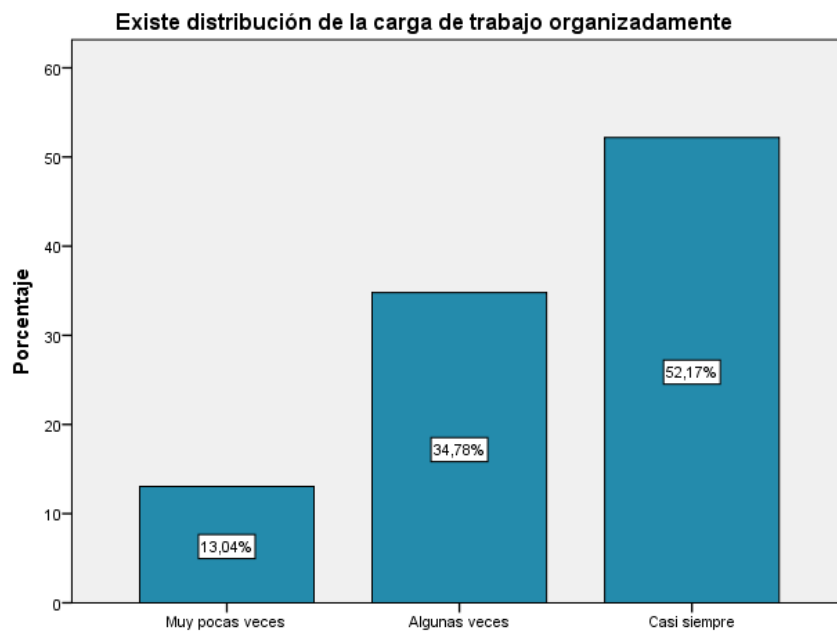


Figura 29 Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

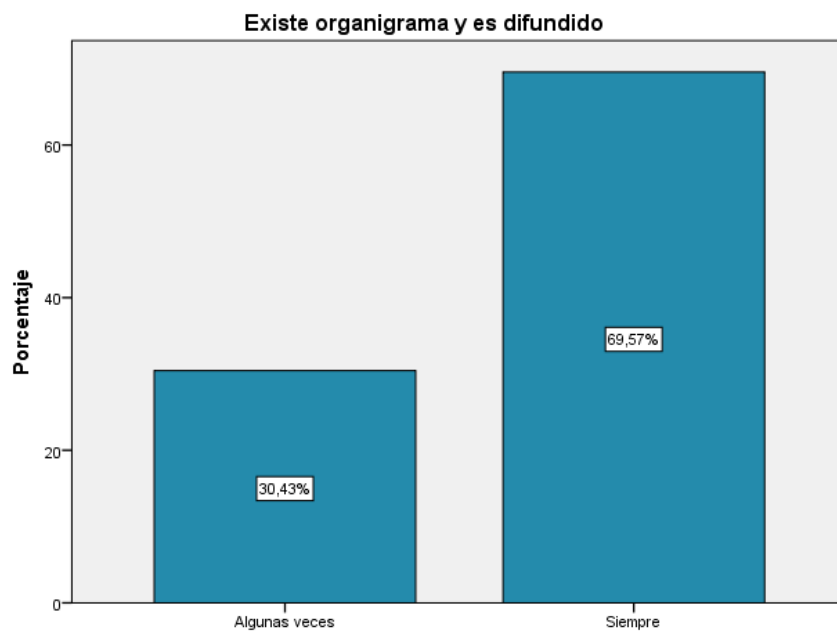


Figura 30. Existe organigrama y es difundido

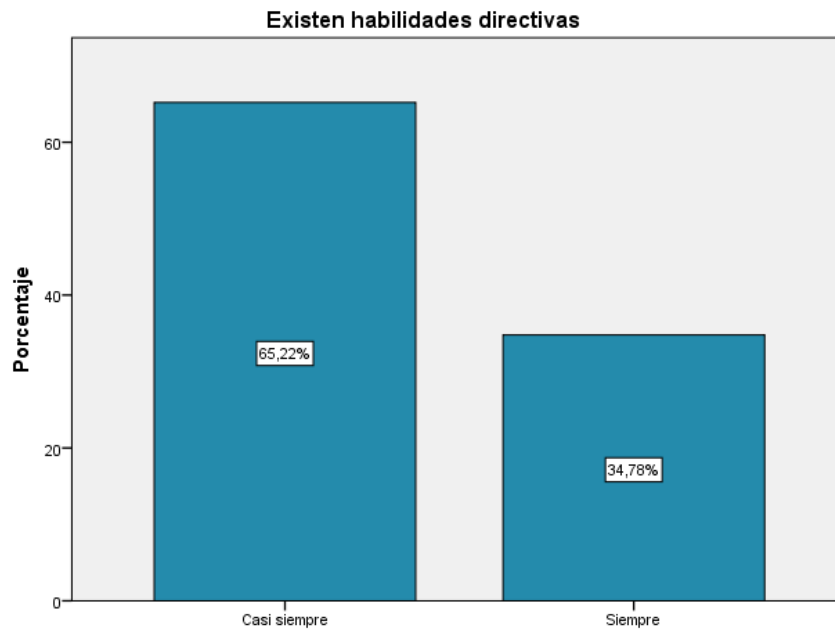


Figura 31. Existen habilidades directivas

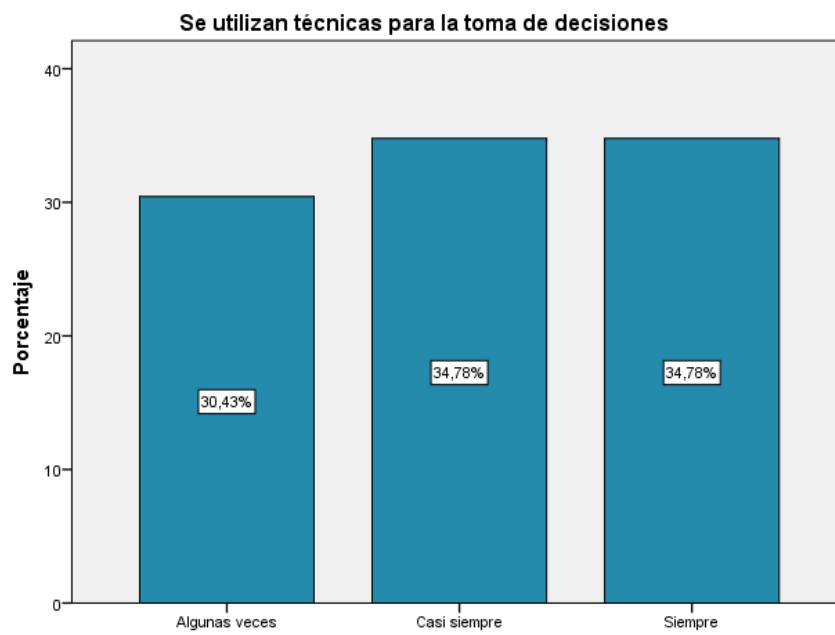


Figura 32. Se utilizan tecnicas para la toma de decisiones

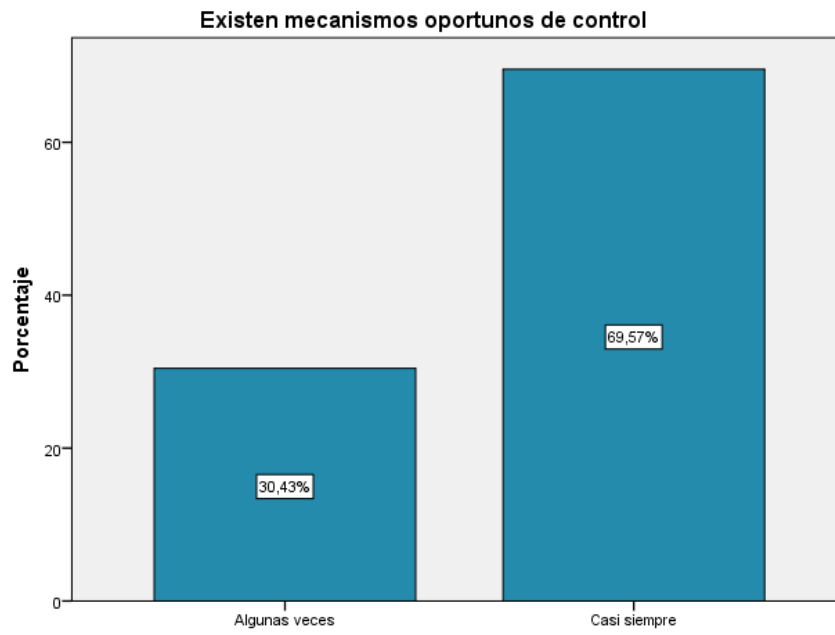


Figura 33. Existen mecanismos oportunos de control

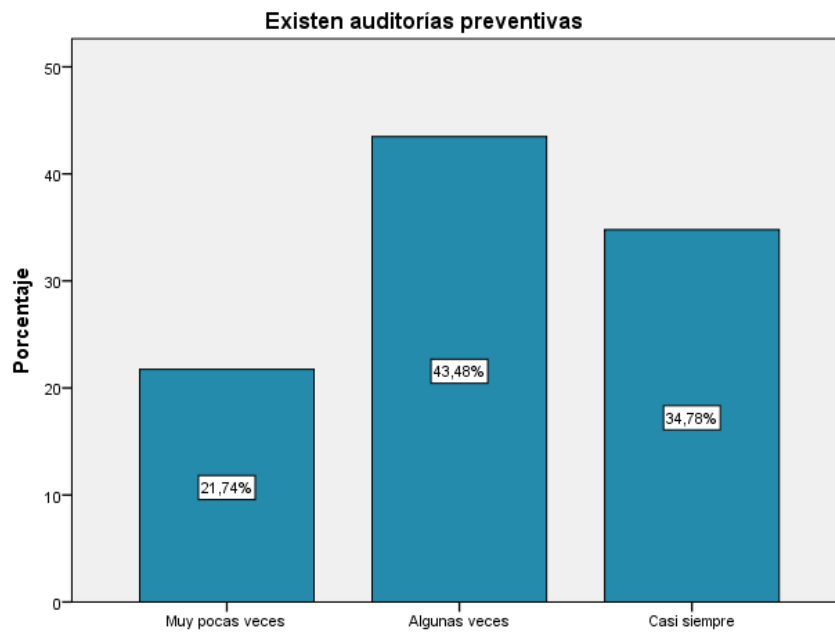


Figura 34. Existen auditorías preventivas

## 7. Prueba turnitin

