



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN LAS CLÍNICAS DEL
DISTRITO DE SULLANA, 2021**

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

AUTOR

ABAD GIRON, YARDELY

ORCID: 000-0002-6080-7821

ASESOR

MGTR: ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

SULLANA- PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Abad Girón Yardely

ORCID: 0000-0002-6080-7821

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana- Perú.

ASESOR

Mgtr: Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 000-0001-6176-191X

Mgtr: Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr: Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 000-0001-6176-191X

Presidente

Mgtr: Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgtr: Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr: Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer al creador del universo, dueño de la vida, por darme la vida, salud, fuerzas para llevar a cabo mi trabajo de investigación ya que sin su sabiduría que él me da nada de esto fuera posible, agradecerle a Dios también por darles vida a mis padres, a mi hijo, esposo y hermanos para apoyarme en cada momento.

A mis padres por ese apoyo incondicional que me brindan cada momento en mis estudios desde mi infancia, por esos momentos que me regalan para compartirlos juntos, por sus consejos sobre todo por ese gran amor que me regalan a diario. A mi hijo y esposo por ser el motor a salir adelante por apoyarme en cada paso que doy en la vida.

A mi hermano y hermanas por sus palabras de aliento siempre en mi proceso Universitario.

Y mi asesor quien con su paciencia nos enseñó desde el primer ciclo que se llevó a cabo este curso, por esa dedicación y paciencia que nos daba para enseñarnos.

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mi Principe Kylian a quien amo con toda mi vida, de igual forma, dedico esta tesis a mis padres quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Tambien la dedico a mi esposo que esta con migo en todo tiempo, dandome valor y fuerzas para seguir adelante y a mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. Índice de figuras.....	viii
7. Resumen y abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	25
III. Hipótesis.....	54
IV. Metodología.....	55
4.1. Diseño de la investigación.....	55
4.2. El población y muestra.....	56
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	57
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
4.5. Plan de análisis.....	61
4.6. Matriz de consistencia.....	61
4.7. Principios éticos.....	63
V. Resultados.....	65
5.1. Resultados.....	65
5.2. Análisis de resultados.....	68
VI. Conclusiones.....	82
VII. Recomendaciones.....	85
Referencias bibliográficas.....	86
Anexos.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptos de gestión de calidad y como ha ido evolucionando en las clínicas de Sullana	65
Tabla 2: Principios de la gestión de calidad en las clínicas de Sullana.	66
Tabla 5: Características de la etapa de dirección de las clínicas de Sullana.....	69
Tabla 6: Características de la etapa de control de las clínicas de Sullana.	70
Tabla 4: Características de la etapa de organización en las clínicas de Sullana.	78
Tabla 5: Características de la etapa de dirección de las clínicas de Sullana.....	79
Tabla 6: Características de la etapa de control de las clínicas de Sullana.	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Características y enfoques antiguos -----	106
Figura 2: Enfoques de calidad -----	106
Figura 3: Herramientas de gestión de calidad -----	106
Figura 4: Atención a los pacientes -----	107
Figura 5: Satisfacción a los clientes -----	108
Figura 6 : crecimiento económico en pandemia -----	108
Figura 7: Satisfacción a los clientes al ser atendidos -----	109
Figura 8: Mejora continua-----	109
Figura 9: Cumplimiento de los procesos de calidad-----	109
Figura 10: Procesos de calidad y atención al cliente -----	110
Figura 11: Aspectos de planeación-----	110
Figura 12: Plan estratégico y operativo -----	111
Figura 13: Misión y visión -----	112
Figura 14: Principios de organización-----	112
Figura 15: Organigrama estructurado -----	113
Figura 16: Principios de dirección -----	113
Figura 17: Práctica en los elementos de dirección-----	114
Figura 18: Indicadores de desempeño y producción -----	114
Figura 19: Aplicación de las técnicas de control-----	115
Figura 20: Procesos de control -----	115

RESUMEN

La presente investigación Gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas de Sullana, 2021. Presentó como objetivo general: Describir las características de gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana_2021. La metodología fue de diseño no experimental- transversal-descriptivo- de propuesta. Para recolectar datos se utilizó una población de clientes infinita, no tiene un número determinado por eso 68 clientes es la muestra obtenida con la aplicación de una fórmula de población, en donde se les aplicó un cuestionario compuesto de 20 preguntas por medio de la técnica la encuesta, en donde se obtuvieron los resultados siguientes: el 38% dice que a veces aplican los enfoques y características, el 32% enfoques de calidad, el 40% aplican herramientas de gestión, 44% buena atención, 38 satisfacción a los pacientes, 34% hubo crecimiento en pandemia, 44 % buena atención a los pacientes, 31% mejora continua, 28% cumplen con los procesos de calidad, 41% procesos de calidad, 28% cuentan con los aspectos de planeación, 32% plan estratégico y operativo, 44% sobre la misión y visión, 44% principios de organización, 46% organigrama , 48% aplican la dirección, 34% elementos de dirección, 43% desempeño y producción , 31% aplican las técnica de control y el 34 los procesos. En conclusión, las clínicas estudiadas si cuentan con una buena gestión de calidad además aplican correctamente el proceso administrativo, con la finalidad de crecer cada día y brindarles una mejor atención a los pacientes que día a día los visitan.

Palabras claves: Estrategia, excelencia, emprendimiento, organización, perfección, proceso, satisfacción.

ABSTRACT

The present investigation Quality management and administrative processes in the clinics of Sullana, 2021. It presented as a general objective: To describe what is the quality management and administrative processes in the clinics of the Sullana_2021 district. The methodology was of a non-experimental-transversal-descriptive-proposal design. To collect data, an infinite population of clients was used, it does not have a determined number, so 68 clients is the sample obtained with the application of a population formula, where a questionnaire composed of 20 questions was applied through the technique survey, where the following results were obtained: 38% say that sometimes they apply the approaches and characteristics, 32% quality approaches, 40% apply management tools, 44% good care, 38 patient satisfaction, 34 % there was growth in pandemic, 44% good patient care, 31% continuous improvement, 28% comply with quality processes, 41% quality processes, 28% have planning aspects, 32% strategic and operational plan, 44% on the mission and vision, 44% organizational principles, 46% organizational chart, 48% apply management, 34% management elements, 43% performance and production, 31% apply control techniques and 34 processes. In conclusion, the clinics studied do have good quality management, and they also correctly apply the administrative process, in order to grow every day and provide better care to the patients who visit them every day.

Keywords: Strategy, excellence, entrepreneurship, organization, perfection, process, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El sector salud que está conformado por hospitales y clínicas son centros especializados en la atención a los pacientes que cuentan con enfermedades crónicas para encargarse de cuidarlos, protegerlos y muchas veces salvarlos de la muerte, la atención de los doctores siempre varía según su grado de estudio y asistencia; y en todos estos centros siempre existen especialistas de diferentes enfermedades con diferentes técnicas de atender.

En este trabajo de investigación existe la necesidad de la mejora de los procesos administrativos y la gestión de calidad que se realizan en la actualidad en las clínicas de Sullana, para ello se plantea una mejora de propuesta para brindar servicios y buena atención a los ciudadanos ya que para un crecimiento y el éxito de las clínicas siempre depende de los pacientes.

La salud del ser humano es un servicio, que se brinda a la sociedad, en donde gran cantidad de variables son un poco difíciles de cuantificarlas debido a las regulaciones a todos los procedimientos y a las políticas que se tienen en cuenta al momento de tomar las decisiones para una base adecuada al sistema de toda la información. Hay muchos controles y regulaciones de parte del estado los cuales les obligan a los centros de atención médicas que cumplan con un rol social en donde no existe la posibilidad de medir tan solo con su rentabilidad, ya que es necesario tener siempre presente que las clínicas hacer labor social en donde influyen de manera directa sus costos de sí mismas.

(Porro, 2021) nos afirma que en Cuba la gestión de calidad en lo que respecta el tema de salud ya sea clínicas y hospitales parte de los objetivos y requisitos que cada

organización cumple dándoles un servicio de satisfacción a sus necesidades de las personas a las que les brindan sus servicios. La calidad del servicio de salud en todas las dimensiones ya sean del entorno o interpersonales continúan siendo el centro básico de la atención ya que cada modalidad, avance de tecnología u otros programas ayudan a la gestión de calidad.

Si hablamos de administración en el campo de salud se refiere a la capacidad de financiar y gestionar de manera correcta todos los centros de salud, con el fin de optimizar y adecuarse a las exigencias y pedidos de todos los pacientes y los actuales sistemas de salud. Es muy importante que quien lidere un centro de salud sea responsable, diligente, carisma a la hora de platicar además sea empático, porque se ve casos en donde las personas con mayor rango no saben dialogar con los demás, en el país de España eso es lo que más abunda y es un problema muy serio para la población. (Guerra, 2019).

En el Perú la gran parte de estas personas acuden a clínicas por motivos de la covid 19; este virus es una pandemia que está afectando a la sociedad global, sus repercusiones se dan en todos los ámbitos en que se desarrolla el individuo: económico, social, laboral y familiar. Ante una pandemia, comportamientos como: los miedos tienden a manifestarse en muerte y enfermedad, sentimientos de impotencia, desesperanza, soledad, depresión y culpa. El impacto de la COVID-19, en las actitudes y en el comportamiento psicosocial, como indicadores de salud mental de la población peruana, es nuestro principal motivo de estudio que se orienta a los respondedores a las preguntas, (Matos, 2020) , ya que a pesar que los hospitales no les dan el servicio adecuado, las personas con esta enfermedad son trasladadas ahí para ser atendidos y por el miedo a ser contagiados mejor optan por las clínicas, aunque algunas de estas

también atienden a pacientes con COVID, pero de manera especial y única, para no perjudicar a los demás pacientes con otras enfermedades.

Se afirma que la mejor gestión en este país la da las clínicas, por el motivo de que son privadas, además están aplicando todos los procesos administrativos que todas las empresas nacionales lo hacen, sin importar el rubro. A las clínicas siempre les gusta tener al día todo para así dar muy buena atención a los pacientes en diferentes partes del país.

En la provincia de Sullana gran porcentaje de la sociedad acude a las clínicas privadas para ser atendidos según sus enfermedades, esto depende de sus recursos y de la importancia que cada ciudadano disponga a su salud, ya que hoy por hoy los hospitales que son públicos se han deteriorado su nivel y la calidad de atención que se les brinda a los pacientes. Es necesario que siempre continúen trabajando activamente ya que siempre hay que velar por los demás, brindándoles un servicio de calidad y cumpliendo siempre con lo reglamentario de la administración. (Carrasco, 2020).

Debido a lo dicho anteriormente se estableció el siguiente enunciado general:

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana, año 2021?

Para darle cumplimiento a este enunciado nos hemos planteado el siguiente objetivo general:

Describir las características de la gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana_2021.

Para alcanzar este objetivo general hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Identificar los conceptos de gestión de calidad y como ha ido evolucionando en las clínicas del distrito de Sullana, 2021. Identificar los principios de la gestión de calidad en las clínicas del distrito de Sullana, 2021. Describir las características de la etapa de la planificación en las clínicas del distrito de Sullana, 2021. Describir las características de la etapa de la organización en las clínicas del distrito de Sullana, 2021. Describir las características de la etapa de dirección en las clínicas del distrito de Sullana, 2021. Describir las características de la etapa de control en las clínicas del distrito de Sullana, 2021.

Para ello también tenemos en cuenta la justificación de esta investigación a lo cual se la denomina de la siguiente manera.

La justificación de mi investigación es que hoy en día hay muchas necesidades que cubrir una de ellas y más importante es la salud, ya que por la enfermedad llamada COVID 19, muchos de los pacientes no contagiados optan por ir a ser atendidos en las clínicas, por ello mi trabajo será realizado en base a ellas. En la provincia de Sullana existen varias clínicas los cuales existe una diversidad de diferencias donde unas brindan mejor servicio de las demás, también existe diferencia entre los precios. Esta investigación se acredita en lo teórico, ya que las clínicas son el centro más utilizado para tratar cualquier tipo de enfermedad, en lo práctico, esta investigación contiene información muy útil para las personas y les será de mucha ayuda para la institución ya que se obtuvo muchos beneficios de las clínicas de Sullana, y en lo metodológico ya que se recaudó información nueva, resultados y datos muy resaltantes que nos ayudaran en cada momento.

La metodología empleada en esta investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta. Para la recolección de los datos se empleó una población infinita con una muestra de 68 clientes cuya cantidad se obtuvo de una fórmula de población, a estos 68 clientes se les aplicó un cuestionario que contenía 20 preguntas por medio de la técnica la encuesta, en donde se obtuvo los siguientes resultados el 38% dice que a veces aplican los enfoques y características, el 32% enfoques de calidad, el 40% aplican herramientas de gestión, 44% buena atención, 38 satisfacción a los pacientes, 34% hubo crecimiento en pandemia, 44 % buena atención a los pacientes, 31% mejora continua, 28% cumplen con los procesos de calidad, 41% procesos de calidad, 28% cuentan con los aspectos de planeación, 32% plan estratégico y operativo, 44% sobre la misión y visión, 44% principios de organización, 46% organigrama , 48% aplican la dirección, 34% elementos de dirección, 43% desempeño y producción , 31% aplican las técnica de control y el 34 los procesos. En conclusión, las clínicas estudiadas si cuentan con una buena gestión de calidad además aplican correctamente el proceso administrativo, con la finalidad de crecer cada día y brindarles una mejor atención a los pacientes que día a día los visitan.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Ardila (2017) en su investigación para optar el título de licenciado en administración con el título “*gestión de la calidad en las clínicas de Antioquia_ Colombia*”, con el objetivo de identificar cual es la gestión de la calidad en las clínicas de Antioquia, desarrollo una investigación de tipo cuantitativo, descriptiva, en su trabajo realizó encuestas para los clientes de las clínicas donde encontró que el 30% de ellos manifestó que las clínicas si cumplen con el proceso de la gestión es por ello que ellas siempre están ascendentemente, el otro fue que el 44% de los encuestados dice que las clínicas si brindan el servicio y atención adecuado que ellos como pacientes merecen pero rescataron que hay unas clínicas mejores que las demás, otro fue que el 39% de las personas que encuestó el investigador piensan que las clínicas en su mayoría siempre satisfacen a todas las necesidades de los pacientes, obtuvo como conclusión que las clínicas de Antioquia están muy bien informadas sobre la gestión de calidad que cada empresa debe cumplir, pero el cómo investigador si les brindo más información para que se actualicen y se pongan al día.

Noguera (2017) en su trabajo de investigación titulada “*evaluación de la gestión de calidad del programa de control prenatal a partir de la atención brindada a los usuarios en el centro de salud suroriente*” para optar el título de licenciado en contabilidad donde tuvo como objetivo determinar la evaluación de la gestión de calidad del programa de control prenatal a partir de la atención brindada a los usuarios

en el centro de salud suroriente, sostuvo una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, este realizó encuestas a pacientes que se encontraban en las clínicas y obtuvieron estos resultados: El 46% de los pacientes decía que las clínicas eran muy cómodas en sus precios es por ello que les conviene acudir a una clínica que a los hospitales, además que los atienden muy bien es por ello que ellos quedan satisfechos con su atención brindada, el 32% opina que en su mayoría las clínicas siempre cumplen con los enfoques de calidad, para mejorar la atención al público, el 33% dice que las clínicas de dicho lugar son muy buenas ya que cuentan con muy buenos profesionales, además aplican las técnicas del proceso de control, así que llegó a la conclusión que las clínicas de dicho lugar se encuentran en muy buenas posiciones debido a los resultados de las encuestas, nadie ha hablado en contra de las clínicas.

Piedrasanta (2017) *servicio al cliente en Clínicas Médicas Odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis previa a conferirle en el grado académico de Licenciada, el título de Administradora de Empresas, en la Universidad, Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango – Guatemala. Teniendo como objetivo general: analizar como es el servicio al cliente en las clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación fue de tipo descriptivo, teniendo en cuenta las 65 clínicas odontológicas de la ciudad, aplicando una entrevista individual dirigida a 60 médicos odontólogos, y la aplicación de un cuestionario a 59 colaboradores y 196 usuarios o pacientes. Llegando a las siguientes conclusiones: del servicio al cliente 67% considera que es excelente en función a la calidad del servicio, la puntualidad y organización de las clínicas, además aplican las técnicas del proceso de organización y control, como también por los equipos que cuenta y los materiales. Otros porcentajes

están distribuidos entre muy bueno, bueno y regular, al no tener en cuenta la opinión del cliente, larga espera y equipos antiguos, sin embargo, la mayoría observa buen trabajo en equipo. Recomendando trabajar la mejora continua, mejorar la comunicación con los clientes, diseñar estrategias para lograr la satisfacción de los clientes.

Variable 2. Procesos Administrativos

Basantes, (2018) en su trabajo de investigación para obtener su bachiller como ingeniero agrícola con el título de “*Modelos de los procesos administrativos y la atención a los clientes en las clínicas de Ambato*”, lo cual su objetivo general fue conocer cuáles son los modelos de los procesos administrativos y la atención a los clientes en las clínicas de Ambato; donde según sus encuestas encontró que el 33.8% de ellos decía que a las clínicas de dicho lugar si aplican los procesos administrativos es por eso que hay un desorden, el 45% dijo que las clínicas son muy buenas en la atención a los pacientes ya que cuentan con muy buenos profesionales, este llegó a la conclusión que a las clínicas del lugar estudiado les falta aplicar los procesos administrativos y para que mejore sus atenciones les brindó unas charlas a todos los encargados de las clínicas.

Loza (2016); en su trabajo de investigación para obtener su maestría en telecomunicaciones con el título de “*Incidencia de los procesos administrativos y la mejora continua en las clínicas de Ibarra*”, donde su objetivo general fue conocer cuáles son las incidencias de los procesos administrativos y la mejora continua en las clínicas de Ibarra, su investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva no transversal, el investigador realizó encuestas a los clientes de dichas clínicas donde destacó los

siguiente: El 36% de las personas que le apoyaron en su trabajo dijeron que las clínicas de la provincia están muy bien equipadas es por eso que a los pacientes los atienden muy bien, además cuenta con un plan estratégico y operativo, también el 87% afirman que las clínicas siempre se ponen al día en las actualizaciones tecnológicas para dar una buena presentación a su público, el 76.7% dice que en su mayoría las clínicas del lugar siempre están disponibles para el público en brindarles cualquier tipo de atención y que además ellas siempre dan la preferencia a la sociedad, llego a la conclusión que las clínicas en su mayoría están cumpliendo con los procesos administrativos y que siempre están pendientes de la mejora continua porque les interesa la salud de los pacientes pero aun así el investigador les dio orientaciones para que sigan creciendo continuamente.

Toledo (2019) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial, en la Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Ingeniería Comercial, Guayaquil - Ecuador. con cuyo tema , *“Evaluación de la Gestión Administrativa y Diseño de un Modelo de Mejoramiento de la Calidad en la Administración del Hospital Mariana de Jesús.* Tuvo como objetivo general diagnosticar y determinar las deficiencias de la gestión administrativa y diseñar un modelo de gestión, planificación, mejora y control de los recursos del Hospital Mariana de Jesús que permita brindar un servicio integral y de calidad a sus usuarios. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando una encuesta dirigida a 57 trabajadores administrativos del hospital. Obteniendo las siguientes conclusiones: la gratuidad de los servicios incremento los usuarios del hospital, el personal desconoce las políticas institucionales, la falta de incentivos y reconocimiento desmotiva al personal, los procesos administrativos se aplican sin un plan estratégico

que permita aumentar su eficiencia y eficacia en la administración de los recursos. Recomendando elaborar, evaluar y hacer seguimiento del plan estratégico, involucrando al personal para lograr los objetivos y programando presupuesto para cada área según sus necesidades, medir la gestión en función a indicadores y un sistema de auditoria como parte del plan estratégico, debe implementar un plan de capacitación reconociendo el talento humano, señalar el hospital y crear la página web.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Rodriguez & Vasquez (2019), en su investigación titulado “*La gestión de calidad como herramienta esencial para la competitividad de las empresas de la rama de clínicas del sureste del estado de Coahuila*”. La investigación tuvo como objetivo general, conocer y analizar los factores que influyen en la gestión de la calidad. El diseño de la investigación es no experimental - es descriptivo. La encuesta, se aplicó a 69 gerentes o propietarios de micros y pequeñas empresas. La investigación es exploratoria, descriptiva, no experimental - transversal. Los resultados obtenidos en la presente investigación, muestran que el 40% de las empresas cuentan con herramientas de gestión de calidad, sin embargo, este factor por sí sólo no garantiza mantener una posición competitiva en el mercado al que van dirigidos. Solamente el 32% de las empresas tienen implementados sistemas, características y enfoques antiguos de calidad muy buenos y competitivos hoy en día; el 29% manifestó no tenerla, pero estar en el proceso y el 48% restante reconoció no contar con certificación ni estar en un proceso formal. Se concluye que, no obstante que los empresarios consideran que la gestión de calidad es primordial e insoslayable para lograr la competitividad, por otra

parte, se demuestra una gran debilidad en el proceso y en la implantación, por lo que existe una excelente oportunidad para promover modelos de aseguramiento de calidad y de innovación para la gestión empresarial.

Alva (2020), en su investigación titulada “*Gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro clínicas, año 2020*”. La mencionada investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental, tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, clínicas, año 2016. Se aplicó cuestionario a una población y muestra de 24 representantes de mypes del rubro, obteniendo como resultado en cuanto a gestión de calidad: el 35% considera hacerse notar por medio de los servicios en este año las empresas han tenido un nivel de crecimiento económico muy beneficioso a pesar que se estuvo en pandemia, el 34 % opinan que las empresas si se preocupan por la mejora continua ya que esta ayuda en su empresa a generar nuevos clientes estables; el 75 % capacita al personal; el 79% evalúa el nivel de satisfacción del cliente.

Vasquez, (2019) realizó un estudio titulado: “Gestión de Calidad en el Puesto de Salud Bahía Blanca, Micro red Pachacútec, Red de Ventanilla, Callao 2016” (p.1), título para optar el grado de Maestro en Gerencia en Salud en Lima Callao, planteó como objetivos entender la forma de cómo se presenta la seguridad de atención, la garantía de calidad y la protección del asegurado en dicho puesto de salud, empleó el tipo de investigación descriptivo (técnica utilizada: documental). Utilizó como instrumento un check list para verificar la acreditación y evaluación de la calidad de las IPRESS (instituciones prestadoras de servicio de salud) con indicadas como riesgo por SUSALUD (Superintendencia nacional de Salud). Concluyo que la seguridad de

atención del puesto de salud Bahía Blanca es de alto riesgo por presentar indicadores alarmantes en los diferentes servicios de salud tales como un 50% donde cumple con la dirección y administración, el 43% en consulta externa, 25% en emergencia y patología clínica, 40% en anatomía patológica, así como 25% en Centro de esterilización y ninguno de los 5 ítems no es aplicables en farmacia.

Variable 2. Procesos administrativos

Araujo (2017), *Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Lima, 2017*. Tesis para optar el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú - 2017. El objetivo principal fue determinar el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. La investigación fue del tipo descriptivo, haciendo uso de una encuesta como instrumento de recolección de información, dirigida a una muestra de 110 personas conformada por trabajadores del INEN, obtuvieron los siguientes resultados: el 87% dice que las clínicas si aplican los procesos administrativos además de dar buena atención a sus pacientes, el 47% afirma que cada clínica de ese lugar cuenta con un organigrama completo ya que cada persona está encargada de cada oficina y que estas están sujetas a superiores, el 43% afirman que todas estas empresas tienen una visión y misión para alcanzar y lograr sus objetivos propuestos, llegando a las siguientes conclusiones: el nivel del proceso administrativo es insuficiente al evaluarse las opiniones de los encuestados por cada elemento que lo conforma. Recomendando elaborar con anticipación los documentos normativos referidos a la planificación involucrando a todas las unidades orgánicas y sus integrantes, recomiendan estandarizar las modalidades de contratos del personal,

suprimiendo los servicios de terceros y garantizando su continuidad y capacitaciones, sugiere actualizar e implementar un sistema de control interno.

Según Valencia (2017); en su investigación titulada “*Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, en la Red Asistencial Es Salud-Tumbes, 2016*”. Tesis de Pregrado para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, Tumbes – Perú, 2017. El objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Es Salud-Tumbes, en el año 2016. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, aplicando una encuesta a una muestra de 39 trabajadores administrativos de la Red Asistencial Es Salud-Tumbes donde encontró los siguientes resultados: el 27% si cumple con todos los aspectos del proceso de planeación con el fin de buscar mejor crecimiento, el 73% afirma que las empresas si aplican los principios de la dirección ya que esta ayuda a tener la empresa mejor organizada y con más beneficios para la población, el 37% de los encuestados dicen que la empresa siempre aplica los elementos de dirección para que esté muy bien actualizada, llegando a la siguiente conclusión: que existe relación directa moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde el punto de vista de los trabajadores administrativos luego del análisis de los procesos administrativos, recomendando a los responsables de las unidades administrativas capacitar al personal, difundir el manual de organización y funciones, mejorar los sistemas informáticos de gestión hospitalaria, administrativo y logístico para reducir la demora en el procesamiento de la información y supervisar los servicios médicos así como los servicios terciarizados, para mejorar la calidad de los servicios.

Tola, (2018) en su investigación titulada: *“Influencia de la Gestión administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región de Puno – 2012”* (p.1), con el cual obtuvo el grado de Magíster en Administración, Puno – Perú; cuyo objetivo fue: investigar la manera que la gestión administrativa influye en el personal de trabajo para mejorar los servicios de salud del Hospital III de ESSALUD de la región Puno 2012”, empleo el tipo de investigación básica, inductivo de nivel descriptivo, correlacional, explicativo, el diseño fue no experimental: transversal, la población estuvo conformada por todos 18 los profesionales de salud del Hospital III de ESSALUD de la región de Puno siendo 561 y en Juliaca 486 haciendo una población total de 1047, siendo la muestra en Puno 65 y en Juliaca 56 teniendo como un total 121, la técnica de recolección de datos fue mediante encuesta, guías de entrevista y documentación de gestión. Concluyó que muchos nosocomios Puno, no son lo suficientemente eficaces, en tal sentido influye en mínimo grado en el mejoramiento de los servicios, ya que los directivos de las diferentes jefaturas de los hospitales III de ESSALUD, carecen de actualización pertinente en tecnología, de una gestión administrativa por resultados, implementación de planes de mejora continua. Es decir que los directivos no toman interés por mejorar los procesos por tanto no están al alcance de los estándares de la calidad. Es decir que no han establecido procesos clínicos estandarizados.

Antecedentes regionales

Variable 1, Gestión de calidad

Santillan, (2019) estudio acerca del *“Modelo de Gestión estratégica para la mejora de la Calidad de los Servicios de Salud y su efecto en los ingresos económicos*

del Hospital Regional docente de Piura,” (p.1), para optar el grado de doctorado en contabilidad y finanzas, Piura – Perú, planteando como objetivo: “proponer un modelo de gestión estratégico basado en el modelo de calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)””; el tipo de investigación utilizado, fue básico con un nivel descriptivo correlacional, explicativo – causal, cuyo enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental. La técnica que tuvo en cuenta fue a través de información de la producción de los diferentes servicios fue por medio de base de datos de los sistemas: HIS, la información financiera se obtuvo de los reportes generados por el SIAF- SP (Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público) demostrando su comportamiento en el tiempo para elaborar indicadores de gestión y para observar el nivel de satisfacción de paciente. Aplicaron 300 encuestas en los diferentes servicios, obteniendo una muestra 246, llegando a las siguientes conclusiones: “El aumento de la demanda de usuarios afiliados al seguro integral (SIS) no es igual al aumento de ingresos por dicha prestación de salud, como consecuencia se crea insatisfacción al usuario externo por la deficiente calidad de los servicios médicos aprovechándose el sector privado de la mala planificación y deficiente administración del presupuesto institucional repercutiendo en la operatividad de la entidad.

More (2019), en su trabajo de investigación *“Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de clínicas Piura, Año 2019”*, para optar el título profesional de licenciada en Administración. La presente tuvo como objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y formalización de las clínicas Piura, año 2019. Utilizó metodología tipo descriptiva, de nivel tipo cuantitativo, de diseño no experimental. Se encuestó a 10 representantes de las Mypes de este rubro, cuyos

resultados fueron: El 46% de los encuestados considera que el personal cumple con la misión y visión, además las metas propuestas por la empresa. Asimismo, el 100% considera que el personal que labora en la empresa está capacitado y/o cuenta con experiencia necesaria para la atención a los clientes. El 80% el personal que labora en la empresa aplican las técnicas de control para tener un mejor orden en la administración, el 35% afirma que las clínicas se preocupan en la mejora continua para brindarles una atención necesaria adecuada a sus pacientes, el 41% dicen que las clínicas de dicho lugar si cuentan con las herramientas suficientes de la gestión de calidad con el fin de brindarles la atención necesaria, el 44% de los encuestados afirma que las clínicas siempre satisfacen a los pacientes al momento de ser atendidos . Teniendo como conclusión que se identificó los indicadores de Gestión de Calidad que utiliza las MYPE para fortalecer su gestión que son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la calidad de servicio.

Arrause, (2018) *“Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER” Piura - 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, Pimentel - 2016. El objetivo principal fue determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y del tipo descriptivo, aplicando una encuesta de 26 preguntas, dirigida a dos muestras conformadas por 9 trabajadores y 32 clientes, teniendo como resultado: el 49% de los encuestados afirman que las clínicas cuentan con los aspectos de planeación y un organigrama estructurado, lo que está relacionado al equipamiento, ambientes

amplios, instalaciones limpias, diagnósticos confiables y seguros, contar con personal uniformados e identificados, atención inmediata y el horario flexible. 97% es el nivel de satisfacción del cliente, lo que está relacionado a la utilidad del servicio, a las expectativas y satisfacción del cliente, a los precios y la atención personalizada, el 43% sobre la atención a los clientes afirman que cuentan con profesionales totalmente capacitados para que le den la atención necesaria para cada pacientes, el 37% dicen que estas clínicas si satisfacen las necesidades de los pacientes en todo aspecto, el 40% de los encuestados afirman que las clínicas si dan cumplimiento a los procesos de calidad. Concluyendo como estrategia: realizar el mantenimiento de infraestructura, establecer protocolos de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria, todo con el objetivo de mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción”.

Variable 2. Procesos administrativos

Núñez (2017), en su investigación titulada “*procesos de la administración y gestión de calidad de las MYPE clínicas _ Piura 2015*”, aplicada a una muestra estará constituida por 384 clientes de las diferentes MYPE de clínicas en Piura, utilizando como técnica de recojo de datos a la encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado. Donde propone determinar los beneficios de la Gestión de Calidad en las MYPE, así como describir el compromiso del personal en la Gestión de Calidad en las MYPE. De la cual se concluyó que los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro clínicas, no son los adecuados, pues el 43.33% de los clientes siempre dicen que las clínicas de ese lugar cuentan con todos los indicadores del desempeño de la producción, el 33% afirman que las clínicas si aplican y cuentan con el plan operativo y estratégico con el fin de cooperar con la población y sus beneficios, el 36%

de los encuestados dicen que las clínicas si tienen en cuenta los procesos del proceso de control para sus pacientes, el 32% dicen que aun las clínicas cuentan con características y enfoques antiguos y califica la atención recibida. Resaltando y considerando de suma importancia mejorar el servicio. Asimismo, el 89% dicen que las clínicas no planifican bien, por lo que se sugiere realizar talleres de liderazgo y planificación estratégica en alianza con entidades de la localidad, como la cámara de comercio, SENATI y gobierno regional.

Meca (2020), *caracterización del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú. Caso: Clínica Internacional SA. Piura, 2019*. Tesis para optar el Título de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Piura - Perú. El objetivo general fue describir las principales características del control interno administrativo de las clínicas privadas del Perú y de la clínica Internacional S.A. Piura, 2019. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, donde se aplicó la encuesta-entrevista como instrumento de recolección de información, realizado al gerente y/o representante legal, se obtuvieron los siguientes resultados: El 43% afirma que la clínica si cuenta con el proceso de calidad y atención al cliente, el 35% afirma que la clínica cuenta siempre con el proceso de control además también con los elementos de dirección, el 66% afirma que esta empresa si cuenta con los principios de proceso de la organización de esa manera la empresa tiene un buen funcionamiento, el 69% dicen que la empresa si tiene y practica los principios de dirección con el fin de tener un menor rendimiento económico . Teniendo como conclusión que la clínica Internacional cuenta con manual de organización y funciones y donde cada personal

conoce sus actividades, la gerencia constantemente evalúa el cumplimiento de las políticas de trabajo para el cumplimiento de los objetivos, se realizan inventarios físicos de los suministros médicos y del kardex valorizado, el área de caja realiza arqueos diarios de caja chica a diferentes áreas, cada área debe proyectar sus gastos operativos anuales. Recomendando la capacitación constante del personal.

Carmona, (2018) en su investigación titulada “*La gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016*”, presento los siguientes datos: “El objetivo general fue, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF2016. El método de la investigación utilizado fue hipotético deductivo, bajo el enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por un total de 75 trabajadores del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF2016, siendo censal ya que se tomó a toda la población como muestra. A través de los resultados obtenidos se comprobó que la variable gestión administrativa está relacionada directa, y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula, tomando en cuenta los resultados descriptivos en la cual el 28% de los trabajadores perciben una gestión administrativa de nivel eficiente, el 52% perciben un nivel regular y un 20% un nivel deficiente. Por otro lado, el 32% de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel bueno, el 41.33% presentan un nivel regular, y un 26.67% un nivel malo, asimismo, se encontró que el

22.67% de los trabajadores presentan un trato humano en un nivel bueno, el 42.67% presentan un nivel regular y un 34.67% un nivel malo”.

Antecedentes locales

Variable 1. Gestión de calidad

Palma (2017), en su investigación titulada “*Caracterización de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro clínicas, en el Distrito de cucho, Provincia de Sullana 2015*”. Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro clínicas: Esta investigación fue no experimental – transversal – descriptiva. Se tomó como población a 25 micro y pequeñas, cuya muestra es 12 de estas MYPES, a cuyos propietarios se les aplicó un cuestionario, lo que dio como resultado que el 98% afirma que las clínicas de dicho lugar si cuentan con las herramientas de gestión de calidad, el 32% afirma que las clínicas cuentan y aplican los enfoques de calidad, el 32% de los propietarios encuestados, respondieron que si aplican técnicas y enfoques antiguos ya modernos para mejorar la gestión de calidad, mientras que el 33 % considera que las clínicas si tienen una mejora continua ya que cada día se preocupan por la atención a sus pacientes y el 40 % considera que las empresas de dicho sector si cumplen con los procesos de calidad y atención al cliente . La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas en su mayoría son informales y que un tercio de ellas no aplican técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad, aplicando todos los encuestados, la observación para medir el rendimiento de su personal, considerando la importancia de la capacitación para contribuir a una buena gestión de calidad.

Escobar (2017), en su investigación titulada “*Características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic) en la posta medica del Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana. Año 2017*”, la mencionada investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en administración. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la posta, Distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017. Es de tipo Descriptiva, de nivel cuantitativa no experimental. Se aplicó como instrumento la encuesta, a 22 representantes entre directivos y personal de confianza. Los resultados obtenidos fueron: con respecto a las políticas de calidad que existen en la organización orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, el 81.8% respondió que la empresa si cuenta con los enfoques de calidad, el 60,7% respondió que siempre han desarrollado las herramientas de gestión de la calidad, el 32% sostuvo siempre en la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales, el 86% afirman que siempre hay una buena satisfacción a los clientes al momento de ser atendidos por el personal encargado. Se concluye que la gestión de calidad es beneficiosa cuando se aplican sus principios, así como un enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, en relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Manrique, (2019) realizo una investigación titulada: *Gestión de los servicios de enfermería en el área de pediatría del hospital II SIS Sullana* . Cuyo objetivo fue elaborar un plan estratégico dirigido al personal de Enfermería del servicio de Pediatría del Hospital de Sullana. Metodología estudio prospectivo y de campo Fichas de observación y control Cuestionario Técnicas estadísticas a través de cuadros y gráficos

estadísticos Técnicas lógicas se interpretan los resultados cuantitativos y cualitativos de las encuestas realizadas. Resultado Para el procesamiento de la información es necesario prever planificada mente el procesamiento de información a recogerse mediante revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación. Tabulación de los cuadros según la hipótesis planteada mediante el manejo de información, estudio estadístico de datos para la presentación de resultados. Conclusión que la actividad desempeñada por este personal es el elemento más importante para la obtención de una mejora en los servicios de atención siempre dirigido al usuario de pediatría del Hospital del Hopsital de apoyo.

Variable 2. Procesos administrativos

Berru (2019), en su investigación titulada “*La caracterización de la gestión de calidad y los procesos administrativos del sector comercial, rubro clínicas en la ciudad de Sullana, región Piura año 2019*”. Propone determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES en el sector comercial, rubro clínicas de la ciudad de Sullana, Región Piura año 2019. El estudio determinó que los empresarios encuestados manifestaron que, respecto a la competitividad, el 32 % aprueban el buen desempeño de las MYPES en lo que es el plan estratégico y operativo, mientras que el 42.50% afirman que las clínicas si cuentan con indicadores del desempeño de la producción. El 50% opinan que estas empresas si aplican las técnicas de control en su trabajo y áreas respectivas, el 75 % afirman que las clínicas aplican todos los procesos administrativos en lo que la planeación, dirección, control, organización, el 32% responden que las organizaciones estudiadas si tienen sus metas

bien estructuradas en donde entra la visión y la misión, es por ello que siempre aplican las técnicas de control para poder formularlas. Además, las características de gestión de calidad De las MYPES en estudio el 75% brindan buena atención al cliente, el 70.50% utiliza y aplica los principios de dirección y los principios de la organización, el 37.50% de los encuestados afirman que hubo un crecimiento económico en cada clínica ya que por motivos de pandemia las clínicas eran las más usadas , el 50% considera que la infraestructura de cada empresa está muy bien estructurada y cuenta con el organigrama completo , mientras que el 30 % considera que las clínicas siempre aplican los aspectos de la planeación para acudir a cualquier pedido.

Tiznado, (2018) en su tesis “*Mejoramiento en los procesos administrativos del hospital de sullana que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2018*” cuyo objetivo fue, Determinar si el mejoramiento de los procesos administrativos contribuirá a mejorar el grado de satisfacción y si contribuye al desarrollo de su jurisdicción. La hipótesis manejada es si el mejoramiento en los procesos administrativos contribuirá positivamente a elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2018, se trabajó con un diseño de tipo descriptivo y correlacional, el instrumento de recolección de datos empleado fue la entrevista, la muestra estuvo conformada por especialistas de la sede en las áreas de personal, tesorería, escalafón, asesoría jurídica, trámite documentario y la oficina de secretaría de dirección, y los usuarios-docentes de dicha institución. Las conclusiones obtenidas por el autor fueron: Que existen algunas funciones asignadas las cuales no tienen autonomía lo que imposibilita una rápida fluidez en los procesos, la institución tiene una estructura rígida y burocrática que genera ineficiencia y pérdida de tiempo, disminuyendo el grado de satisfacción del doctoe, también existe un déficit de recursos

materiales que impide el cumplimiento cabal de las funciones, ello se muestra en los avances parciales de sus planes de trabajo y el incumplimiento de actividades programadas, finalmente el autor plasma que el mejoramiento en los procesos administrativos contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción de los doctores.

Tirado, (2019) en su tesis “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de sullana*” cuyo objetivo fue fundamentar de qué manera la gestión influye en la calidad de servicio a los clientes del colegio químico farmacéutico de sullana, dicha investigación se trabajó con dos poblaciones: la primera constituida por los cuatro trabajadores que brindan sus servicios en el local institucional y la segunda constituida por todos los profesionales agremiados en el colegio que son un total de 1700. La primera muestra fue la misma 27 en tanto a la segunda se obtuvo un total de 91. Los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta fueron complementados con una entrevista. Para contrastar la hipótesis se utilizó un diseño de investigación no experimental con un diseño transversal de tipo explicativo – correlacional. En conclusión la gestión influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contratación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Variable 1. Gestión de calidad

Camisón & Cruz (2017): Calidad es la capacidad de obtener información y así poder satisfacer las múltiples necesidades a las empresas en sus actividades y así mejorar su crecimiento económico y laboral. Calidad aplicada a las actividades: Calidad siempre está involucrada en todas las actividades que las organizaciones realizan que esto tiene que ver con la calidad de productos que ofrecen, la empresa, etc. La calidad es una responsabilidad para todos: En todos los emprendimientos de las personas debe existir en su mentalidad o meta obtener calidad en su negocio de esa ya que esta es una responsabilidad para todos los emprendedores. Calidad es para la satisfacción de los consumidores: Cuando las empresas ofrecen a los consumidores productos siempre deben ser productos de calidad para que ellos se sientan satisfechos y regresen a consumir nuevamente.

Dimensión 1: conceptos de gestión de calidad

Calidad es disponer: La disposición debe ser útil en todos los emprendimientos.

De define como perfeccionar: A cada producto ofrecidos a los clientes si pasan ya un tiempo deben de volver a rehacerlos con mejores características, perfectos para ofrecer. Y por último Calidad significa cooperar con todo en beneficio siempre de la empresa como de los consumidores.

Indicadores

Características

Según Cruz & González (2018); define calidad como:

Trascendental: Esta palabra es usada continuamente por la mayoría de los clientes, esta quiere decir que calidad es escudriñada mas no limitada, debido a que constantemente cambian los paradigmas de los clientes en las organizaciones.

Basada en el producto: Se sabe que la calidad de los productos siempre está basada en necesidades de los consumidores, ellos son conscientes que la variación de los precios en los productos es constante cuando los productos subes se sabe que tiene más atributos favorables en beneficio siempre de ellos, pero aún existe la confusión donde las personas no distinguen precio con calidad, la endeble de esta puede ser que siempre va a depender del externo.

Basada en las personas: Como se dijo el producto siempre está basado en las necesidades de los clientes, siempre ellos deben estar cómodos y agradecidos con los productos que las empresas les ofrecen, todo va de la mano la calidad, el precio, para así todos estar conformes.

Basada en el valor: La calidad es la utilidad entre los precios, el producto, el servicio, siempre midiendo que las características que tiene un producto de una empresa tienen que ser muy diferentes a las demás, muchas veces los precios más bajos son los que satisfacen las necesidades de los consumidores.

Basada en la producción: Nos dice que la calidad es la conformidad de que siempre los productos ofrecidos a la población manteniendo siempre.

Cruz & González (2018): Calidad también se define como objetiva y también subjetiva; la primera se refiere a la comparación entre los estándares de los desempeños, relacionados con las diferentes características con métodos ingerirles; tiene mucho que ver con la excelencia, la superación y los atributos que contiene los productos siendo siempre diferentes e independientes las personas que los elaboran y las que lo adquieren; la segunda está basada en percepción y las demandas de la población y esta si tiene medida al hacer el estudio a los clientes. Calidad estática y dinámica; absoluta y relativa; interna y externa. Al igual que las tecnologías, los procesos administrativos han ido evolucionando haciendo sus cambios al entorno de las empresas, la practica junto a la investigación de calidad han idos progresando con el propósito de mejorar las necesidades de los enfoques atrases; esta evolución no enfoca a una secuencia ordenada, sino que hace referencia al avance de esta con el fin de superarse. Estas generaciones están agrupadas en tres enfoques totalmente diferentes, enfoque técnico; humano y estratégico.

Enfoques de calidad

Enfoque técnico: Este es el encargado de agrupar todas las etapas del control de la calidad, que se central en compartir la eficacia de los productos y si cumplen con los procesos de la calidad, su importancia de este enfoque es notorio ya que a medida de su evolución ha dado grandes resultados en el rango encargado, podemos ver su ampliación de sistemas de la inspección y el control que cumple el sistema de prevención, con el fin de satisfacer a los clientes de las empresas, este enfoque técnico tuvo inicios en los años 1960 en donde la demanda era sumamente superior a la oferta pero desde entonces todo cambio los compradores haces que la oferta obligue a hacer

nuevos esfuerzos, buscar nuevos métodos para atraer a la clientela, y de esa manera satisfacer y fidelizar la demanda.

Enfoque humano: Este enfoque nació en Japón, como ayuda para el enfoque técnico, ya existía un control, pero faltaba más culturalización y humanismo, su pilar fundamental de este enfoque es que los trabajadores sean los ejes principales de los procesos de gestión de calidad ya que ellos deberían pensar bien y dando ideas para un mejor desarrollo, se preocupa por la dirección de una empresa, en los años 1980 se plantearon nuevas oportunidades y amenazas entre ellos el factor económico, hubo un cambio tecnológico, la rivalidad de la competencia instalada y la internacional, la demanda estaba más segmentada, disciplinaria y con más experiencia mientras que los consumidores buscaban mejores productos y un servicio con niveles de calidad.

Enfoque estratégico: Este enfoque se desarrolló en los años 1990 con el fin de afrontar los cambios que se venían dando entre el enfoque técnico y el humano para priorizar la satisfacción al cliente y la calidad del servicio y surja una mayor competencia. Este enfoque señala la gestión de calidad como multidimensional y dinámico: Multidimensional porque existen una serie de necesidades y las expectativas para satisfacer y dinámico porque está dando evolución con sus nuevas ideas de negocio; la gestión de calidad según este enfoque se constituye como el principal eje de los sistemas directivos junto a la empresa. (Lindsay, 2015).

Según Mata (2017); las características de la gestión de calidad son las siguientes:

Concepto de calidad: Se preocupa por la dimensión externa y la interna con el fin de ayudar a mejorar los productos y enriquecer la calidad de los mismos.

Centro de atención: Como se observó en cada uno del enfoque hay un espacio de cada uno donde sus preferencias son los productos y sus procesos de elaboración.

Naturaleza: Cada vez que hay un avance de calidad está relacionado con algo natural ya que estos cambios van de la mano.

Ámbito: No hay lugar extinguido donde no haya llegado la gestión de calidad.

Orientación y motivación: Para sacar una empresa adelante se debe tener en cuenta la motivación en cada cambio de la gestión existe una motivación para no enredarse. Y así juntos se mejora y se saca adelante un negocio.

Objetivos: La gestión de calidad es un objetivo principal que toda empresa debe tener al momento de iniciarla para que logre un desempeño y la satisfacción a los clientes.

Visión: Toda empresa tiene una visión bien puesta, cuál es su meta a alcanzar en un tiempo limitado.

Personas clave: En todo negocio existe una cantidad de personas, pero solo un pequeño grupo son los encargados de sacar adelante la empresa, estas personas son las más capacitadas, más centradas y las con mayor actitud de emprendimiento.

Diseño organizativo junto a la gestión de los recursos humanos.

Moore (2016); es un sistema de dirección que se enfoca en las personas que se sienten satisfechas con los productos que las empresas ofrecen, esta es un enfoque completo sistemático; es una estrategia de la gestión empresarial en la que consiste un estudio profundo de lo que es procesos de calidad su finalidad es incrementar la mejora continua de los productos, servicios, y concentrarse en la satisfacción de los clientes.

Moore (2016), la gestión de calidad total beneficia mucho en los niveles de satisfacción por los clientes, aumenta los márgenes de los beneficios y su productividad, existe mayor coordinación y cohesión en los procesos de productividad. El cambio organizativo que está basado en la calidad; su aspiración de expandirse en todo el mercado siempre obliga a hacer un cambio organizativo; su transformación de la GCT tiene que tener un sistema de valores en las que ayude a efectuar de manera correcta; esta misma siempre va de querer tener una planificación para poder lograr las metas trazadas.

a) El cambio cultural en la gestión de calidad total; este es una de los retos más difíciles para todas las organizaciones en el ámbito de la dirección ya que esto no perjudica en cambiar las rutinas de la empresa sino sus actitudes, las creencias, y sus valores que están en las personas que forman parte de la empresa, existen factores que se llevan a cabo para este cambio, se hace un autodiagnóstico al inicio para verificar sus comportamientos de las personas, se hace una dimensión filosófica, Bertrand y Prabhakar (2016), esta ayuda a dirigir la empresa hacia dónde quiere llegar es un proceso de largo plazo que se trabaja por niveles, también se elabora una dimensión estratégica que se enfoca en los objetivos y la misión que tienen las organizaciones con las culturas de sus lugares, por último la dimensión operativa es donde se efectúa el cambio de la estructura organizacional y de hacer el procesos estratégico.

Crear sistema de valores_ la vertiente intangible; se enfoca en el cambio de una cultura de la empresa, entre los valores debe existir carisma al cliente; tener ética, ser sociales, orientar a la cooperación, tener liderazgo, brindar confianza y respeto a las personas, enseñar y aprender de los demás, ser solidarios.

Métodos y herramientas para hacer el cambio_ vertiente tangible; esta vertiente utiliza una serie de conjuntos.

- **Atención de calidad**

- ❖ Las acciones en la alta dirección; esta ayuda en la dirección de la empresa, es considerado como uno de los factores más importantes para poder desarrollar las estrategias que están enfocadas en cumplir las metas de satisfacer las necesidades de los clientes a eso se refiere la dirección en las estrategias que plantean las organizaciones con ayuda de la comunicación entre todos los trabajadores de dichas empresas.

- ❖ Configurar las estructuras que serán de apoyo para beneficio de la gestión de calidad; este es muy importante en las empresas ya que ayuda mejorar los trabajos y así desarrollar la mejora continua, motivándoles a los trabajadores a cumplir las metas y los objetivos propuestos (Lemos, 2019).

- ❖ Como empresa debe conocer cuáles son las necesidades y qué expectativas tienen los grupos de los clientes; al igual que se les hace el seguimiento para ver cómo van evolucionando y como toman los cambios en los mercados con una dinámica y practicando los valores sociales, este debe de ser notorio en todas las actividades de las empresas. (Lemos, 2019).

- ❖ La gestión de calidad total debe de justificarse en un enfoque de contribuciones para poder alcanzar los objetivos generales de la empresa; aquí se señala cual

importante son las empresas para poder llegar la cima con una buena posición laboral, viendo los resultados finales y beneficiosos.

- ❖ Se elabora un manual junto a los procedimientos de calidad que conllevan a la mejora continua tomando en cuenta los procesos de gestión de calidad. (Lemos, 2019)

- ❖ La dominación de los proveedores ya sea con el producto, los clientes

- ❖ Establecerse con sus diseños reales buscando siempre la mejoría para la empresa y satisfaciendo a los consumidores, esta embude también a los clientes en sus participaciones, propagandas con el fin de hacerse reconocida.

- ❖ Buscar socializarse con acciones ante la sociedad; siempre las empresas se basan en crecer, marcar territorio, hacerse reconocido y famosa motivándose día a día entre clientes y trabajadores. (Lemos, 2019)

Dimensión 2. Principios de gestión de calidad

Son aquellos que favor en a todas las organizaciones y también aquellos que los representan (Lemos, 2019):

- **Orientación al cliente:** Este principio está basado en la consideración de los consumidores ya que son el eje principal y que siempre tiene que estar enfocada en la satisfacción de ellos por ser los motores de salir adelante, siempre orientándoles y atendiéndoles muy bien con carisma, respeto y muy amables para que ellos regresen pronto a seguir consumiendo sus productos.

- **Cuidado de los productos:** Así como Deming dice que el factor principal es satisfacer a los clientes este también tiene tres factores:

- ✓ Se elabora un proceso de comunicación ya sea entre los clientes y los suministradores para que haya resultados de los procesos de calidad y de esa manera se logra muchas metas.
- ✓ Todos los miembros de las organizaciones deben estar comprometidos en cumplir todos los objetivos propuestos al inicio.
- ✓ Todas las tareas deben de estar repartidas con el fin de trabajar todos en conjunto y sin complicaciones para poder sacar la empresa adelante.
- Cuidado a los consumidores: Este principio cumple con las especificaciones que son exigidas por los clientes, este se aplica a los clientes internos, externos y a los trabajadores.

Indicadores

- **Mayores ventas e ingresos**

Mata (2017), La gestión de una empresa trata de todas las actividades que se emplean en dirigir, y controlar la empresa, mientras que el sistema es para establecer políticas, y metas para lograr los objetivos en pocas palabras es un conjunto de elementos en donde la dirección se encarga de planificar, ejecutar y controlar todos los ámbitos de actividades para poder logara sus metas trazadas.

Mata (2017), El sistema de gestión de la calidad abarca diversos sistemas de la gestión que se señalan áreas especializadas, ósea para la ejecución, el control y la planificación de las actividades, es el centro de las empresas que se usa para poner en práctica lo que es calidad en la dirección adecuada, este sistema se basa en las directivas que ya están establecidas por las normas para la calidad ya que estas permiten documentar, planificar, asegurar, sistematizar, y asegurar todos los procesos de los negocios de las empresas ya que esto beneficia a las clínicas en aumentar sus ingresos con los pacientes que a diario llegan para ser atendidos por los especialistas de cada clínica.

Hansen, (2016). La normalización: Esta tiene como objetivo elaborar, difundir y aplicar todas las normas donde se piensa hacer reconocidos mediante reglas voluntarias, para elaborar cualquier tipo de productos con diferentes procesos, estas también se encargan de establecer los estándares de los productos fabricados junto a los procesos, así como sus requisitos a que nivel se encuentran esta se divide en dos maneras:

Un estándar: Es un valor a cumplir con ciertas características de los productos

Un procedimiento: Son recomendaciones que se da para organizar una empresa, en esta las normalizaciones será una serie de interrogantes que se prescriben de manera documentada y estructurada para lograr cumplir los estándares de la calidad.

Cuatrecasas, (2017), La certificación consiste en el aseguramiento de la veracidad de los hechos, en este se da cumplimiento a las normas, aquí todas las personas y organizaciones se someten a sistemas de los productos.

Certificación de sistemas ya que es la más importante y significativa para la gestión de la calidad, en ella se cumple un orden para llegar a confiar en los consumidores, certificar un de los sistemas consiste en desprender los documentos formales además estos se extienden en todas las empresas.

Certificación de los productos son el resultado final de los procesos, en esta se comprueba si están bien los productos para ofrecerlos a la población, también se basa en los documentos desarrollados por cada organización como los pliegos elaborados por todos los que lo producen como también por los que lo consumen.

Certificación de personas son aquellos documentos que se garantizan las habilidades y los conocimientos del personal.

La homologación: son mecanismos que acreditan siempre calidad, pero se diferencian del resto por ser sometida a los productos antes de ser aprobados para su elaboración y producción, porque se acredita los procedimientos obligatoriamente y voluntariamente, otro es porque siempre está ajustada a las especificaciones que son

establecidas por las reglas de la misma empresa, se refiere a las muchas normas técnicas con estándares de calidad para poder hacer productos muy buenos y factibles. (López, 2018)

La acreditación: Para una empresa salga adelante tiene que contar con la acreditación de que, si está en condiciones de ser parte de la satisfacción a los clientes, para que así puede hacer las cosas bien y en todo le vaya bien.

- **Satisfacción al cliente**

Unamuno (2016); desde la versión del 2000 de las normas ISO se plasmaron 14 principios de la gestión de calidad en donde aún continúan funcionando no ha habido ningún cambio, estos principios fueron elaborados con el fin de direccionar, conducir por un buen camino las organizaciones y dar un giro total en su desarrollo.

La orientación que está enfocada en los clientes:

Como se conoce todas las empresas para desarrollarse depende de los clientes y es por eso que ellas deben de conocer sus necesidades ya sean las futuras y las actuales para poder cumplir y satisfacerlos de manera voluntaria, con esfuerzo y con un propósito de superación a sus competencias. Aquí las clínicas de Sullana siempre les brindan prioridad a sus pacientes dándoles una mejora atención, y un buen trato para que ellos regresen de nuevo a ser atendidos en la misma clínica.(Unamuno, 2016)

El liderazgo en la dirección:

Toda organización cuenta con sus líderes los cuales estos son los encargados de establecer los propósitos, metas y objetivos de la empresa, además ellos se encargan de tener un ambiente saludable, con buenas personas que cuidan su trabajo para de esa

manera salir adelante. En las clínicas de Sullana los líderes son aquellos directores de las clínicas que son los encargados de direccionarte, dirigir, controlar todos los procesos y actividades de las clínicas que realizan el personal que labora en ellas.

Participación del personal: Las personas que forman parte de las empresas son la esencia de ellas ya que su compromiso debe estar siempre al lado de los clientes, para generar beneficios para la empresa (Carmona, 2018).

- **Enfoque al cliente**

Camisón & Cruz,(2017)Todo resultado que se desea obtener debe ser eficiente usando los recursos y actividades que se realiza en los negocios, todo este enfoque está basado en los procesos que se cumple de la gestión de calidad, las mypes a estudiar siempre se preocupan por cumplir todos los procesos de calidad y así no tener problemas futuros.

El sistema enfocado en la gestión: Conocer, tramitar y captar los procesos correlacionados como el sistema coopera siempre a la eficiencia y a la eficacia de una empresa para lograr sus objetivos planeados.

Hechos enfocados para tomar decisiones

Camisón & Cruz,(2017), Para tomar decisiones las empresas siempre se basan los análisis de los datos y recolectar toda la información para así no fracasar con las decisiones que se toma en bien del avance organizativo, las clínicas siempre tienen en cuenta estas reglas para poder tomar decisiones primero revisan la información, las alternativas, el análisis elaborado y acceden en tomar las decisiones.

Los beneficios que se relacionan mutuamente con el proveedor: Toda la organización cuenta con sus proveedores los cuales estos dos son interdependientes y siempre debe existir una mutua relación en beneficios de la empresa y ambos deben de contar con las capacidades de sacar adelante el negocio.

El relieve de los objetivos de la gestión de calidad en donde debe satisfacer a los consumidores facilitándoles los productos.

Mejora continua

Este principio siempre debe ser un objetivo permanente de todas las organizaciones ya que se da un enfoque siempre comprometido con la mejora, las clínicas están comprometidas con la población a brindarles cada día una mejora permanente para de esa manera ganar más clientes estables, obteniéndola siempre como un objetivo permanente para cumplir los procesos y mejorar su atención y los productos que ofrece, siempre las clínicas hacen auditoria, y evalúan el desempeño de cada trabajador con el fin de motivarles y tener una crecimiento (Salazar, 2019).

Procesos de calidad

Compromiso con las personas

Como se dice todas las personas son el eje principal de una empresa ya que por ellas hay crecimiento muy bueno, están ayudan a conocer las responsabilidades y cuáles son sus competencias más altas en el mercado, ayudan a que los trabajadores compartan idea, conocimientos y sus experiencias entre ellas, ayudan a contribuir con toda la gente de dicho lugar.

Reconocimiento y recompensa: Es uno de los pilares más importantes de las organizaciones

Beneficios

Para TUESTA. P (2019): sus beneficios son:

❖ Utilizando la gestión de calidad ayuda a generar mayor eficiencia: Al utilizar las organizaciones la gestión se beneficia a ella misma como a los clientes ya que serán muy bien atendidos.

❖ Ayuda a generar un reconocimiento ya sea nacional como internacional: El objetivo de todas las organizaciones es hacerse reconocida localmente, hasta llegar a ser internacional.

❖ Ayuda a estimular la coordinación: ya que cada trabajador en su respectiva área es entendedor de sus labores y que debe cumplir con los procesos de calidad.

❖ Ayuda y satisface a los clientes: Las empresas al ofrecer sus productos están comprometidas a satisfacer todas las necesidades de los consumidores, al igual que brindarles productos de calidad.

❖ Se optimiza todos los productos ya que se lleva un control de todo.

❖ Ayuda con la rentabilidad: Al cumplir con todos los procesos las organizaciones aumentan su rentabilidad y crecen económicamente, ganan más clientes se hacen conocidas por muchos lugares y se las recomienda.

❖ Ayuda a potenciar la imagen de la empresa: Siempre en bueno hacer un cambio de imagen para llamar la atención de las personas.

Variable 2. Proceso administrativo

Administración

Se les llama a los procesos por donde se consigue la calidad de un buen funcionamiento de una organización, por medio de un buen aprovechamiento de todos los recursos, se obtiene el logro de todos los objetivos propuestos; se obtiene calidad cuando las empresas son eficientes con relación a los recursos planeados ya sean los internos como los externos, que sean capaces de cumplir la misión a través de sus objetivos tanto tecnológico, social, religioso y académicos.(Escuela & Administraci, 2021).

El proceso administrativo

Chiavenato (2018): Este proceso se originó desde la década primitiva, teniendo que pasar por los fenicios, por los griegos, hebreo, por los egipcios y otras más civilizaciones, luego de ellos tuvo que pasar por los periodos de los feudales, se originó en todas las tribus indígenas antes de que se diera la conquista. En los últimos años del siglo XX Taylor hace una investigación con el título de administración científica donde explico el vínculo de esta con todas las áreas administrativas, en su investigación propuso diversos procesos de adiestramiento donde el trabajo de los obreros como los de las oficinas eran iguales, en esta época surge la ingeniera industrial junto a la planeación y el control que son dos procesos de la administración.

Chiavenato, (2018), La idea del proceso administrativo fue de Henry Fayol en una empresa donde él trabajaba, donde se rescató los principios de administración general e industrial, otro que formo parte de estos procesos fue Elton Mayo en una empresa textil en donde se enfocó más en los trabajadores que son el centro de una

empresa. En la segunda guerra surgieron muchos cambios para la administración en donde se amplió más la planeación estratégica, buscar nuevas estrategias de liderazgo para sacar una empresa más rápido al mercado, son muchos los autores que contribuyeron con el proceso administrativo cada uno dejando grandes aportes muy importantes para estos, los términos visión, misión, prospectiva, crear objetivos claves, son muy utilizados hoy en la actualidad y cada uno de estos se emplea en las empresas todo gracias a los autores que aportaron en esta teoría.

Chiavenato, (2018), se le llama al proceso de planificación, organización, dirección y control que se emplea para el funcionamiento de los recursos de una empresa y así poder lograr los objetivos estipulados, esto también permite que los materiales sean utilizados de manera correcta, mano de obra y los recursos técnicos para poder disponerlos de manera adecuada. Este es una serie de etapas que se cumplen para alcanzar un propósito, además el proceso administrativo es continuo en las empresas ya que al culminarse con un ciclo se pasa al siguiente.

Plata, (2017), Todas las empresas son el ente social de una sociedad y estas cuentan con una estructura muy particular pero que siempre deben armonizar todos sus elementos de suma importancia entre ellos las personas, la administración ya todas las tareas.

Por lo tanto, el proceso administrativo busca uniformar estos elementos, de manera organizando las cosas, liquidando tareas, organizando acciones, arreglando y inspeccionando resultados, y así generando nuevas estrategias de comunicación para dar sus ideas y practicarlas.

Las empresas tienen que estar dispuestas y preparadas para cualquier cambio ya sea tecnológico, con respecto a los consumidores, los cambios del mercado, adaptarse a sus nuevos competidores, la administración siempre induce al cambio y a un mejoramiento de la sociedad. Los procesos administrativos se clasifican en cuatro elementos.

Dimensión 1: planificación

Reyes (2017). Es el hecho intencional de producir influencia positiva y formal, es el proceso en donde los responsables de la dirección de las organizaciones diseñan el rumbo y dibujan la misión y la visión de dicha empresa.

La planeación cuenta con muchos aspectos lo cual la hacen importante

- Está basada en las capacidades internas de las empresas.
- El trabajador es muy valioso ya que usa una estrategia donde les permite conocer las oportunidades y se enfocan en la mejora para tomar también buenas decisiones.
- Es importante ya que ayuda a establecer las amenazas, esta es muy importante para sobresalir con los proyectos de la empresa.
- También permite estructurar las actividades de la empresa, ya que organiza todos los desempeños y esfuerzos en la misma dirección, cuenta con muy buena base para las acciones.
- Es favorable ya que brinda una muy buena ubicación para donde se quiere llegar, lo que resta enfocarse en la realidad, contando con beneficios, para poder lograr las metas propuestas junto a la misión y el objetivo.

Todas las organizaciones cuentan con debilidades y fortalezas las primeras siempre se las tiene que aprovechar y mejorar y las segundas se las debe afrontar, un buen líder es aquel que saca ventajas de las oportunidades que se les presenta en la empresa utilizando las fortalezas que se desvían de las amenazas cuidándose siempre de sus debilidades.

Indicadores

Planificación

Rodrogez,(2018), Se conoce como planeación a un proyecto que se desarrolla en una empresa brindando empleos disponibles los cuales cuentan con fortalezas y debilidades de la empresa y las oportunidades y amenazas de todo el entorno, también se le conoce a un proceso en donde la empresa define sus acciones futuras que les otorgue llegar a cumplir sus metas y objetivos planeados. La planeación estratégica es una actitud que se aplica en todos los medios y en todas las etapas de los desarrollos, para esto se necesita.

- Contar con un liderazgo directivo
- Diseñar proyectos a largo plazo con metas y objetivos
- Tener una solidez funcional con la estructura de la empresa
- Trazar trabajos en relación a los objetivos y los procesos.

Los objetivos de la planeación estratégica son:

- Consentir la visión junto con los objetivos de la empresa ya que esto ayuda a fortalecerla.
- Aceptar en definir las estrategias ya sean políticas y todas las metas que estén claras y precisas con el tiempo.

- Permitir elaborar siempre los mapas estratégicos de las organizaciones
- Aportar en estimular y también a motivar los varios estamentos de la empresa y a comprometerse a cumplir los objetivos.

Características

- i. Es permanente: ya que sus esfuerzos siempre se cumplen en un largo plazo.
- ii. Es participativa: Esta planeación ayuda a que todos tengan vínculo laboral desde el inicio hasta lograr la meta.
- iii. Está orientada a los niveles directivos
- iv. Es flexible
- v. Se genera cambios y se otorga compromisos con las personas
- vi. Esta maneja todo un análisis global

▪ **Misión y visión**

La visión organizacional se refiere a un futuro que se plantean la empresa hacia donde se quiere llegar, es lo que se propone y se desea llegar. Es como una expresión larga que se complementa y es suficiente a donde nos importa ver la empresa a un tiempo futuro, este se lo toma como un reto que las organizaciones tienen que cumplirlo. (Romero, 2019).

La misión es una orientación en donde ilumina el camino de las organizaciones utilizando las conciencias de las personas, es el centro de toda empresa, esta misión siempre debe de tener como fundamento llevar siempre la cultura corporativa. La misión cuenta con componentes como los clientes, estudian la filosofía, estudia el

mercado, utiliza siempre la tecnología, y está siempre pendiente de los productos.(Salazar ,2017).

Dimensión 2: Organización

Es la estructura de todas las relaciones en las que se basan para el funcionamiento de todos los sistemas de la empresa, también se refiere a las personas que se relacionan con el trabajo y los recursos, es la ordenación de todas las actividades de las personas trabajadoras que forman parte de la empresa con el fin de aprovechar todos los elementos ya sean humanos, tecnológicos. Esta fase es aquella que da vida a la empresa ya que, con lo planificado dentro de los procesos, con la organización se estructura mejor las actividades, seleccionando el personal, y alcanzando las metas, en esta se busca la coordinación de lo planificado. (Salazar ,2017).

Indicadores

▪ Principios de la organización

❖ De separación de los trabajos: Las estructuras de las empresas se deben de dividir y se tiene que agrupar las actividades, con el fin de contribuir de manera positiva y eficaz a los objetivos principales de la empresa.

❖ De los capítulos de mandos: Existe un límite de todos los números subordinados que obtienen los jefes, este principio es muy importante para que exista un orden y haya eficacia en la empresa.

❖ Principio de la jerarquía: en esta se contribuye una serie de líderes que se ordena de los superiores, este principio es dirección que las comunicaciones deben seguir que se origina desde las autoridades y que deben de pasar por todas las áreas jerárquicas. Su objetivo de esta jerarquía es ordenar

todos los poderes con responsabilidad y autoridad, ayuda con la protección de todos los derechos y lo deberes de cada trabajador dentro de la empresa.

Raymundo (2017)

- ❖ El principio de la excepción: Esta contribuya todas las decisiones que se toman frecuentemente y rutinaria, para esto se delega a los subordinados y todas las decisiones importantes las toman los jefes superiores.

Raymundo (2017)

- ❖ Centralización y la descentralización: La primera es aquella que se utiliza para describir aquellas tendencias diferentes de autoridad y las tendencias estacionándose en la retención de la empresa; la descentralización es aquella tendencia que se ordena la autoridad sobre las decisiones importantes que se toma en la empresa. Raymundo (2017)

- ❖ El principio del control: En este se establece todas las existencias con límites de las cantidades de personas para poder administrar de manera efectiva. Raymundo (2017).

- **Organigrama**

Se le denomina a la representación gráfica de todas las estructuras de las organizaciones, en donde corresponde a todos los esfuerzos que se presentan en el panorama general de la empresa, esta se estacione en muchos niveles jerárquicos y también los funcionales esta tiene como área la delimitación de todas las funciones y las obligaciones de cada área administrativa; este se constituye como reflejo de todas las expresiones que actúen con responsabilidad con todos los integrantes de las empresas, estas responsabilidades deben ser jerárquicas.

Clases de los organigramas: Por la extensión:

- General: ya que en esta solo se representan las principales unidades, pero con relaciones simples.
- Analítico: En este se ve las unidades de la administración y las relaciones que existen en ellas.

Por el contenido

- Estructural: En esta se representa toda la estructura de las empresas, desde el inicio con las unidades principales y hasta las finales las simples.
- Funcional: En esta se conoce todos los rectángulos que se dividen en las empresas cada una con sus funciones, deberes, y las actitudes de las mismas.
- Personal: Este se les llama puestos personales de trabajo en ella va todo lo que son trabajos, títulos, experiencia.

Por el diseño

- Vertical: Aquí los jefes fluyen de arriba hacia abajo con responsabilidad.
- Horizontal: Fluyen de la izquierda a la derecha.
- Mixto: Los organigramas siempre tienen una combinación del horizontal al vertical, para poder extender las posibilidades de poder graficar.

Desarrollo Organizacional :Según Plata (2017): Este desarrollo es el trabajo de hacer cambios planeando siempre implicar a la organización de manera total; además también es programa a largo plazo educativo, brindando los mejores procesos en las soluciones de los problemas y de la innovación de la

empresa en general, esto se enfoca en la administración en la que se basa la flexibilidad y la colaboración en las organizaciones.

Elementos del desarrollo organizacional

- Proceso determinado a un largo plazo
- Esfuerzos centrados en la totalidad de la empresa.
- Siempre están a cargo de una alta dirección para el diagnóstico

organizacional.

- Surgen cambios repentinos y apresurados en la empresa.
- Siempre aumenta la capitalización de la organización.
- Existen nuevas definiciones de poder.
- Surgen más comentarios nuevos sobre empresarios.

Fases del desarrollo organizacional

Plata (2017), Los crecimientos de las empresas están siendo determinados por su misma historia y las influencias externas, la creación de los modelos de las empresas se consideran los análisis por medio de las siguientes fases:

- a. La edad de la empresa: en esta fase se determina cual será el modelo de la empresa en función de donde se trabajará.
- b. Tamaño de la empresa:
- c. Etapa de la evolución:
- d. Crecimiento de la empresa

Dimensión 3: Dirección

Es el don de dirigir o inducir a los demás para que se esfuercen con actitud el crecimiento de la empresa y así poder obtener los objetivos planeados.

También nos dice que es el elemento interpersonal de la administración por el medio en donde se pueden comprender los subordinados y de esa manera puedan construir con la eficiencia y de manera efectiva un logro de todas las metas de la organización. (Gallardo 2015)

Indicadores

- **principios**

- Armonía del interés:
- La impersonalidad de los mandos:
- El principio de la vía jerárquica
- Resolución de los principios
- Aprovechar el conflicto para logra metas:

- **Elementos**

Dirección en la toma de decisiones

Esta es aquella que apoya en la toma de decisiones para un mejor funcionamiento y liderazgo de las empresas. Este cumple con un orden para poder llegar a la solución mejor:

- Identificación del problema
- Criterios de la decisión u alternativas
- Ponderación de os criterios; evaluación y eliminación

- Identificación y el desarrollo
- Análisis de las alternativas restantes
- Selección de las alternativas más correctas
- Implementación de las alternativas correctas
- Evaluación y toma de decisión.

Dimensión 4: Control

Es aquel mediante se visualiza y se aprueba todos los propósitos junto a todas las políticas de las organizaciones para que así se pueda llevar a cabo n desarrollo productivo u constructivo en beneficio de ellas mismas.

Indicadores

▪ Desempeño

El propósito de este proceso es promulgar la eficiencia en las operaciones de la administración de la empresa, este propósito se logra atreves de:

- Disminución de errores y las irregularidades de la empresa.
- Obteniendo información concreta, segura, veras, y oportuna.
- Verificando si todos están cumpliendo con los objetivos y las políticas de la empresa.
- Protegiendo siempre los bienes y servicios de la institución.

▪ Técnicas del control

Como se sabe este paso llamado control es el último de los procesos administrativos, es aquí en donde se evalúa las actividades realizadas durante cierto tiempo y todas las acciones que se toman en el área de producción, para esto se tiene

en cuenta siempre el uso adecuado de la eficiencia y eficaz de todos los recursos para así poder alcanzar la meta propuesta desde el inicio, teniendo siempre en cuenta todos los indicadores de gestión.

Marco conceptual

- **Armonizar**

Esto va con la palabra, paz, alegría, se emplea y se aplica en los momentos de discusión, ella trabaja muy sabiamente ya que ayuda a calmar todo pelea o confusión, es muy necesario trabajar en armonía ya que salen las cosas mejor y uno como persona crece mejor.(Meza, 2016)

- **Abarcar**

Se refiere a englobar con nuestros brazos algo que queremos y anhelamos tener junto a nosotros, también es rodearse o llamar la atención de los demás con lo que tú haces ya sean chistes o manualidades, también es lo que podemos observar con nuestras vistas ya que lo contemplas y lo abarcas con tu mirada.(Uribe, 2017)

- **Certificación**

Es un acto muy bueno que las personas reciben ya se por su buen desempeño laboral, por su comportamiento, por lograr a metas antes del tiempo, en agradecimiento a tu desempeño, para que así se siga esforzando es ser mejor cada día. (Cuenca, 2018)

- **Emprendimiento**

Se refiere a las metas que las personas se propones a un cierto tiempo, algo que anhelan tener o hacer, lo que más les gusta distraerse, son objetivos que cada uno los

decide y con esfuerzo siempre los cumple, siempre es bueno contar o tener un sueño para cierto periodo de tiempo futuro.(Cañeque, n.d.)

- **Excelencia**

Esta es una palabra muy bonita ya que cuando se habla de ella nos referimos a un acto bueno, en el caso de las personas cuando muestran una buena personalidad, son educados, algo que nos hace únicos a los demás, muchas veces también a las cualidad y talentos que cada persona maneja mejor que los demás: Es una habilidad única y muy fuera del común. (Uribe, 2017)

- **Factibles**

Es algo si se puede realizar, o que es fácil de lograrlo, es necesario siempre que para cada cosa sientas seguridad de que lo vas a lograr por cual no te costara mucho trabajo hacerlos, puede ser un dibujo, una propaganda, hablar, y muchas cosas más que son fáciles de hacerlas.(Escobar, 2017)

- **Homologación**

Es la comparación de una cosa con la otra ya que si existe esta comparación es porque tienen muchas características en común, en este tipo de casos existe la homologación, es la igualación de las cosas, trabajos e incluso personas que cuentan con muchas cosas en común. (López, 2018)

- **Organizaciones**

Esta palabra se refiere a un conjunto de seres humanos que están relacionadas entre sí, con el propósito de lograr ciertas metas para en crecimiento económico, también está referido a una serie de empresas grandes en donde estas cuentan con

socios internacionales, en otros casos a las organizaciones se les llama a los centros religiosos donde hay abundantes personas de la congregación, como se dice de mini empresa, micro empresa, pequeña empresa pasa a ser empresa y por último organización. (Peiro, 2020)

- **Perfeccionar**

Se entiende por modificar algo que está mal hecho, llevándose a cabo en un cierto periodo de trabajo, a las personas siempre nos gusta lo perfecto, pero es casi imposible tener siempre todo lo que queremos a nuestra perfección, por esto siempre esta palabra la usamos porque lo ancianos tener todo a la perfección. (Oviedo, 2019)

- **Propagandas**

Es una difusión que se hace para cualquier cosa, ya se para ofrecer productos, animar fiestas, en otras palabras, esta se refiere a la manifestación de un acto a acontecer, y es muy importantes ya que ayuda en lo que es marketing. (Garcia, 2020)

- **Satisfacción**

Se le denomina a un cumplimiento de algún deseo en donde este siente una felicidad, comodidad, bienestar, por haber cumplido lo deseado o por haberle dado algo que la persona tanto anhela tener.(Garcia, 2010)

- **Trascendental**

Se le conoce a un hecho positivo que realizamos o emprestamos, es el centro de característica que comenzó en un tiempo y que también tiene un lugar con la experiencia que salga bien. También se habla si cuando las condiciones con las experiencias buenas que se han pasado. (Cuenca, 2018)

III. HIPÓTESIS

Dado a que esta investigación fue de tipo descriptiva, se afirma que no se presenta alguna hipótesis, según Sampieri,(2018); todas las investigaciones de tipos descriptivas se encargan de enumerar todas las propiedades de los fenómenos de estudio, por ende es innecesario establecer alguna hipótesis, ya que solo se encarga de mencionar las características de la realidad de la problemática.

La presente investigación titulada Gestión de calidad y los procesos administrativos de las clínicas de Sullana, año 2021, no planteo hipótesis por ser una investigación descriptiva – de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación.

El diseño empleado en esta investigación fue un diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

- No experimental: ya que se observa los fenómenos de las variables sin necesidad de manipularlas con alguna intención. Pongo (2019)

Esta investigación fue no experimental ya que en ningún momento se manipulo las variables gestión de calidad y proceso administrativo en las clínicas de Sullana, año 2021, más solo se describió de manera natural de su contexto, sin haber manipulado ni modificada sus definiciones.

- Transversal: Ya que se recolectó todos los datos necesarios en un tiempo único, siempre midiendo la incidencia en las variables a tratar. Pongo (2019).

Este estudio fue transversal porque se hizo una recolección de fuentes de las variables gestión de calidad y proceso administrativo en las clínicas de Sullana, año 2021, en un tiempo y espacio determinado contando con un inicio y un final específicamente el año 2021.

- Descriptivo: según Escobar,(2017) se le llama descriptivo a aquella investigación que describe, analiza e interpreta de manera adecuada toda la información recopilada de las variables a estudio, sin tener alguna intención de hacer modificaciones.

Este estudio fue descriptivo ya que solamente se enfocó en hacer las descripciones correctamente de las variables gestión de calidad y proceso administrativo de las clínicas de Sullana, año 2021.

- Propuesta: para Nava, (2020) Una investigación con propuesta es aquella que lleva una implantación de conjunto de actividades que se llevan a cabo con la finalidad de mejorar algunas deficiencias encontradas en la investigación.

Esta investigación fue de propuesta ya que se estableció un plan de mejora y un cuadro de propuesta para que las clínicas de Sullana mejoraran sus centros de atención.

4.2.El Población y muestra.

La población; estuvo constituida por una población infinita de clientes de las clínicas de Sullana.

Para Cruz (2017) ; “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

La muestra: para hallar la muestra se aplicó la siguiente formula estadística.

Donde:

P= probabilidades de concurrencia (0.50)

q= probabilidades de no concurrencia (0.50)

e= Que equivale al 10% del margen de error

Z= Que equivale al 90% al grado de confianza (valor estadístico 1.645)

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

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

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

$$n = 67.650625$$

$$n = 68 \text{ personas}$$

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
GESTIÓN DE CALIDAD	Camisón & Cruz (2017): Calidad es la capacidad de obtener información y así poder satisfacer las múltiples necesidades a las empresas en sus actividades y así mejorar su crecimiento económico y laboral.	La variable gestión de calidad fue medida por sus dimensiones por concepto de gestión de calidad y principios de la gestión de calidad, con sus respectivos indicadores.	Conceptos de la gestión de calidad	Características	1. ¿Las clínicas de Sullana cuentan con características relacionadas a los enfoques antiguos?	Clientes	Likert
				Enfoques de la gestión de calidad	2. ¿Las clínicas gestionan sus negocios bajo los enfoques de calidad?		
					3. ¿Las clínicas administran sus negocios utilizando las herramientas de la gestión de calidad?		
				Atención de calidad	4. ¿Las clínicas brindan buena atención a los pacientes?		
					5. ¿Cree que los consumidores se sienten satisfechos con el servicio que les brindan las clínicas?		
			Principios de la gestión de calidad	Mayores ventas e ingresos	6. ¿Piensa que las clínicas de Sullana han crecido económicamente por motivo de la pandemia?		
				Satisfacción al cliente	7. ¿Ud. como paciente se ha sentido cómodo y satisfecho al momento que ha sido atendido por una de las clínicas?		
				Mejora continua	8. ¿Las clínicas de Sullana se preocupan por la mejora continua?		
				Procesos de calidad	9. ¿Cree que las clínicas si cumplen con los procesos de calidad para su mejora?		
					10. ¿Piensa que los procesos de calidad ayudan a mejorar la atención al cliente?		

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Procesos Administrativos	Chiavenato, (2018), se le llama al proceso de planificación, organización, dirección y control que se emplea para el funcionamiento de los recursos de una empresa y así poder lograr los objetivos estipulados, esto también permite que los materiales sean utilizados de manera correcta, mano de obra y los recursos técnicos para poder disponerlos de manera adecuada.	La variable procesos administrativos fue medida por sus dimensiones que son la planificación, la organización, la dirección y el control con sus respectivos indicadores.	Planificación	Aspectos de la planificación	1. ¿La clínica en la que a Ud. la atienden cumple con todos los aspectos de la planeación que conoce? 2. ¿Cree que las clínicas de Sullana cuentan con un plan estratégico y operativo?	Clientes	Likert
				Misión y visión	3. ¿Cree Ud. que las clínicas tienen bien definida cuál es su misión y su visión?		
			Organización	Principios	4. ¿Cuándo Ud. va a alguna de las clínicas ha notado que la empresa aplica los principios del proceso de organización?		
				Organigrama	5. ¿Ud. cree que las clínicas cuentan con un organigrama estructurado?		
			Dirección	Principios	6. Para Ud. ¿Las clínicas si cumplen con los principios de la dirección para poder desarrollarse mejor?		
				Elementos	7. Ud. como paciente cree que los trabajadores de las clínicas ponen en práctica los elementos de la dirección para una mejora continua?		
			Control	Desempeño	8. Ud. en particular; ¿Evalúa los indicadores del desempeño y de la producción como parte del sistema en alguna clínica de Sullana?		
				Técnicas	9. ¿Cree que las clínicas si aplican las técnicas del control para un buen funcionamiento?		
					10. ¿cree Ud. que las clínicas si cumplen con los procesos del control para realizar un buen liderazgo organizacional?		

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos se visitó varias veces las clínicas de la provincia de Sullana, con el fin de coordinar con los representantes de dichas clínicas.

Técnicas

En toda investigación se aplica varios tipos de instrumentos, en esta investigación se utilizó de estas dos las más utilizó la encuesta y se les aplico a los encargados y trabajadores de las clínicas con el fin de recolectar información que nos ayudara a desarrollar nuestro trabajo de investigación. Ñaupas; Mejía; Novoa & Villagómez (2017), para mi investigación se utilizó la técnica de la encuesta ya que con ella se pudo obtener los mejores resultados.

Para esta investigación se utilizó de técnica la encuesta para hacer la recolección de los datos de las variables gestión de calidad y proceso administrativo, la que se le planteo a los 68 clientes de las clínicas de Sullana, año 2021.

Instrumentos

(Nava, 2020), Son aquellos que se usa para indagar y así sacar información más precisa y actual, el instrumento a usar en esta investigación será el cuestionario, este cuenta con 20 preguntas el cuales serán rellenados por los representantes de las mypes según las variables a tratar, gestión de calidad y los procesos administrativos. Para esta investigación de usó como instrumento el cuestionario.

Se empleo de instrumento el cuestionario para llevar a cabo la recolección de los datos de las variables a estudio, este cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas,

desarrollado bajo la escala Likert, 10 de las preguntas fueron para la variable gestión de calidad y las otras 10 para procesos administrativos (Anexo 4. Pág. 100- 101)

4.4.Plan de análisis.

El informe final de investigación demandó un plan de análisis de datos descriptivo, procesando la información recolectada durante la investigación en formato Excel, la misma que se mostrará en tablas de presentación abierta con sus respectivos gráficos, que ayuden a determinar de forma confiable la validez del instrumento de medición. Para la descripción y redacción del informe se utilizó el Microsoft Word, además se empleó el programa Mendeley para realizar las citas de manera adecuada, el Turnitin para verificar la similitud de porcentaje de la información y el programa Acrobat Reader en donde se visualiza de manera pdf el informe.

4.5.Matriz de consistencia

Título	enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población Y Muestra	Técnicas e instrumento	Plan de análisis
Gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana_2021	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana_2021?	<p>Objetivo General</p> <p>❖ Describir cuáles son las características de la gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana_2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los conceptos de gestión de calidad y como ha ido evolucionando en las clínicas del distrito de Sullana, 2021.</p> <p>Identificar los principios de la gestión de calidad en las clínicas del distrito de Sullana, 2021.</p> <p>Describir las características de la etapa de la planificación en las clínicas del distrito de Sullana, 2021.</p> <p>Describir las características de la etapa de la organización en las clínicas del distrito de Sullana, 2021.</p> <p>Describir las características de la etapa de dirección en las clínicas del distrito de Sullana, 2021.</p> <p>Describir las características de la etapa de control en las clínicas del distrito de Sullana, 2021.</p>	<p>Dado a que esta investigación fue de tipo descriptiva, se afirma que no se presenta alguna hipótesis, según Sampieri,(2018); todas las investigaciones de tipos descriptivas se encargan de enumerar todas las propiedades de los fenómenos de estudio, por ende es innecesario establecer alguna hipótesis, ya que solo se encarga de mencionar las características de la realidad de la problemática.</p>	<p>Gestión De Calidad</p> <p>Procesos Administrativos</p>	<p>Diseño de la investigación no experimental-trasversal-descriptivo-de propuesta</p>	<p>En esta investigación se utilizó una población infinita de clientes y 68 clientes como muestra.</p>	<p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>	<p>Se utilizo los siguientes programas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Word • Microsoft Excel • Programa Acrobat • Mendeley • Turnitin

Nota. Elaboración propia

4.6.Principios éticos

Los principios éticos descritos en el Consejo Universitario - (uladech 2021); rigen las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos de Investigación.

Protección a las personas: Este es uno de los principios fundamentales y más importantes en la investigación; ya que se refiere a la protección de los seres humanos que no les perjudique en nada, sino que les de beneficios y oportunidades de crecer. La información recolectada y los resultados que se obtuvieron se usaron solamente para fines académicos. Se respeto la privacidad de los clientes encuetados ya que nos dieron muy buena información para poder realizar esta investigación.

Justicia: Todas las cosas siempre deben ser justas es por ello que esta investigación se hará practicando el principio de justicia en donde se busca siempre el bienestar de todos. Como seres humanos todos merecemos el mismo respeto, es por eso que esta investigación se desarrolló de una manera respetuosa, prudente y amable con todas las personas. En este estudio se aplicó la justicia ya que cada cliente encuestado tenía un tiempo límite para todos en responder las preguntas del cuestionario.

Veracidad: En esta tesis se trabajó con veracidad de la información que se está plasmado en la investigación. Para poder hacer una buena investigación siempre se habló con la verdad cada fuente que esta plasmada en este estudio es real, no se inventó nada.

Responsabilidad: La investigación se realizó con la responsabilidad de cumplir con los objetivos plasmados al principio de la tesis. La investigación se

desarrolló de manera eficaz y responsable, para de esa manera poder presentar un trabajo muy bien orientado y así alcanzar nuestros objetivos propuestos. Para cada paso de la investigación se realizó con mucha responsabilidad para que todo salga bien.

Libre participación y derecho a estar informado: En esta investigación se llevó a cabo un cuestionario, pero para poder aplicarlo se pidió por medio de un documento un consentimiento informado a cada representante de las pymes donde ellos lo aceptaban con sus firmas. En esta investigación no se obligó a nadie a rellenar el cuestionario cada cliente participaba de manera voluntaria y muy dichosa.

Beneficencia y no maleficencia: Esta investigación no ocasionó ningún tipo de daños ya sea a las personas, representantes de las empresas e incluso a las mismas empresas de estudio.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Para aplicar el cuestionario a los representantes de las empresas de estudio se utilizó papel reciclable con el fin de cooperar con la naturaleza. Se tomaron todas las medidas necesarias para el respeto y cuidado del medio ambiente, para ello se evitó gastar muchas hojas, preferimos reciclar con el fin de no malograr muchas hojas.

Integridad científica: Esta investigación está desarrollada de manera veraz en todo aspecto, para así ayudar a los ciudadanos e investigadores venideros. Se trabajó con rectitud e integridad en cada paso de la investigación, al momento de recolectar los datos, de hacer válida el cuestionario.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. *Conceptos de gestión de calidad y como ha ido evolucionando en las clínicas de Sullana*

Conceptos de gestión de calidad	N	%
Cuentan con características y enfoques antiguos		
Nunca	8	11.76
Casi nunca	12	17.65
A veces	19	27.94
Siempre	22	32.35
Casi siempre	7	10.29
Total	68	100.00
Gestionan bajo los enfoques de calidad		
Nunca	9	13.24
Casi nunca	7	10.29
A veces	9	13.24
Siempre	21	30.88
Casi siempre	22	32.35
Total	68	100.00
Utilizan herramientas de gestión de calidad		
Nunca	3	4.41
Casi nunca	6	8.82
A veces	15	22.06
Siempre	27	39.71
Casi siempre	17	25.00
Total	68	100.00
Buena atención a los pacientes		
Nunca	1	1.47
Casi nunca	2	2.94
A veces	9	13.24
Siempre	30	44.12
Casi siempre	26	38.24
Total	68	100.00
Satisfacción de los clientes con el servicio brindado		
Nunca	2	3.33
Casi nunca	12	20.00
A veces	17	28.33
Siempre	22	36.67
Casi siempre	7	11.67
Total	60	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Tabla 2: Principios de la gestión de calidad en las clínicas de Sullana.

Principios de la gestión de calidad	N	%
Crecimiento económico en tiempo de pandemia		
Nunca	8	11.76
Casi nunca	8	11.76
A veces	20	29.41
Siempre	23	33.82
Casi siempre	9	13.24
Total	68	100.00
Satisfacción al momento de ser atendidos		
Nunca	2	2.94
Casi nunca	3	4.41
A veces	16	23.53
Siempre	30	44.12
Casi siempre	17	25.00
Total	68	100.00
Preocupación por la mejora continua		
Nunca	8	11.76
Casi nunca	12	17.65
A veces	21	30.88
Siempre	18	26.47
Casi siempre	9	13.24
Total	68	100.00
Cumplimiento de los procesos de calidad		
Nunca	8	11.76
Casi nunca	12	17.65
A veces	15	22.06
Siempre	19	27.94
Casi siempre	14	20.59
Total	68	100.00
Procesos de calidad y atención al cliente		
Nunca	3	4.41
Casi nunca	5	7.35
A veces	11	16.18
Siempre	28	41.18
Casi siempre	21	30.88
Total	68	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Tabla 3: Características de la etapa de la planificación en las clínicas de Sullana.

Características de la planificación	N	%
Cumplen con los aspectos de planeación		
Nunca	9	13.24
Casi nunca	9	13.24
A veces	16	23.53
Siempre	19	27.94
Casi siempre	15	22.06
Total	68	100.00
Plan estratégico y operativo		
Nunca	8	11.76
Casi nunca	10	14.71
A veces	14	20.59
Siempre	22	32.35
Casi siempre	14	20.59
Total	68	100.00
Buena definición de misión y visión		
Nunca	3	4.41
Casi nunca	2	2.94
A veces	10	14.71
Siempre	30	44.12
Casi siempre	23	33.82
Total	68	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Tabla 4: Características de la etapa de organización en las clínicas de Sullana.

Características de la organización	N	%
Aplicación de principios del proceso de organización		
Nunca	3	4.41
Casi nunca	7	10.29
A veces	8	11.76
Siempre	44	64.71
Casi siempre	6	8.82
Total	68	100.00
Cuenta con un organigrama estructurado		
Nunca	1	1.47
Casi nunca	2	2.94
A veces	18	26.47
Siempre	31	45.59
Casi siempre	16	23.53
Total	68	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Tabla 5: *Características de la etapa de dirección de las clínicas de Sullana.*

Características de la dirección	N	%
<hr/>		
Cumplen con principios de dirección		
Nunca	3	4.41
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	5.88
Siempre	48	70.59
Casi siempre	13	19.12
Total	68	100.00
<hr/>		
Los trabajadores practican los elementos de dirección		
Nunca	6	8.82
Casi nunca	8	11.76
A veces	13	19.12
Siempre	23	33.82
Casi siempre	18	26.47
Total	68	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Tabla 6: Características de la etapa de control de las clínicas de Sullana.

Características de control	N	%
Indicadores del desempeño y producción como parte del sistema		
Nunca	2	2.94
Casi nunca	4	5.88
A veces	16	23.53
Siempre	29	42.65
Casi siempre	17	25.00
Total	68	100.00
Aplicación de las técnicas de control		
Nunca	7	10.29
Casi nunca	11	16.18
A veces	10	14.71
Siempre	19	27.94
Casi siempre	21	30.88
Total	68	100.00
Cumplimiento de los procesos de control para el liderazgo		
Nunca	9	13.24
Casi nunca	3	4.41
A veces	11	16.18
Siempre	23	33.82
Casi siempre	22	32.35
Total	68	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1. Conceptos de gestión de calidad y como ha ido evolucionando en las clínicas de Sullana. 2021

➤ En relación a características y enfoques antiguos que se emplean aun en las clínicas de Sullana se observa que el 32% de los clientes encuestados afirman que siempre las aplican, (tabla 1), coincidiendo con Rodriguez & Vasquez (2019), quien determino que solamente el 32% de las empresas tienen implementados sistemas, características y enfoques antiguos de calidad muy buenos y competitivos hoy en día, igualmente coincide con Nuñez (2017), en donde el 32% dicen que aun las clínicas cuentan con características y enfoques antiguos y califica la atención recibida, también coincide con Palma (2017), donde dice que el 32% de los propietarios encuestados, respondieron que si aplican técnicas y enfoques antiguos ya modernos para mejorar la gestión de calidad. Esto demuestra que las clínicas de Sullana aun cuentan con enfoques y características antiguas claro las mejores y que siempre las ayudan con las actuales.

➤ En cuanto a los enfoques de calidad se observa que el 32% de los clientes encuestados dicen que las clínicas casi siempre los aplican, (tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados logrados por Noguera (2017), el 32% opina que en su mayoría las clínicas siempre cumplen con los enfoques de calidad, para mejorar la atención al público, también coincide con Palma, (2017); el 32% afirma que las clínicas cuentan y aplican los enfoques de calidad, pero contrastan con Escobar (2017), en donde afirma que el 81.8% respondió que la empresa si cuenta con los enfoques de calidad. Esto nos aclara que en Sullana las clínicas si cuentan y también

aplican los enfoques de calidad, para beneficio y bienestar de cada una de ellas, y también para poder brindarles una mejor atención a sus pacientes.

- En relación a las herramientas de gestión de calidad se muestra que el 40% de los clientes encuestados afirman las clínicas siempre administran sus negocios utilizando las herramientas, (tabla 1), estos resultados coinciden con el autor Rodriguez & Vasquez (2019), quien determino que el 40% de las empresas cuentan con More (2016), en donde este autor afirma que el 41% dicen que las clínica de dicho lugar si cuentan con las herramientas suficientes de la gestión de calidad con el fin de brindarles la atención necesaria, pero contrasta con los resultados de Palma (2017), en donde el 98% afirma que las clínicas de dicho lugar si cuentan con las herramientas de gestión de calidad, también contrasta con Escobar (2017), donde el 60,7% respondió que siempre han desarrollado las herramientas de gestión de la calidad. Esto manifiesta que las clínicas de Sullana siempre aplican y administran su negocio utilizando las herramientas necesarias para así poder mejorar su desarrollo social y económico.

- Referente a la atención de los clientes se observa que el 44% de los clientes encuestados de las clínicas dicen que las clínicas siempre brindan buena atención a los pacientes, (tabla 1), estos resultados coinciden con lo que manifiesta el autor Ardila, (2017), en donde manifestó que el 44% de los encuestados dice que las clínicas si brindan el servicio y atención adecuado que ellos como pacientes merecen pero rescataron que hay unas clínicas mejores que las demás, también coincide con Basantes (2017), en donde manifestó que el 45% dijo que las clínicas son muy buenas en la atención a los pacientes ya que cuentan con muy buenos profesionales, igualmente coincide con Loza (2016), en donde define que El 46% de las personas que le apoyaron en su trabajo dijeron que las clínicas de la provincia están muy bien

equipadas es por eso que a los pacientes los atienden muy bien, así como también coincide con Arrause (2018), en donde el 43% sobre la atención a los clientes afirman que cuentan con profesionales totalmente capacitados para que le den la atención necesaria para cada pacientes, pero contrasta con los resultados de Berru (2019), en donde dice que las características de gestión de calidad De las MYPES en estudio el 75% brindan buena atención al cliente. Esto nos afirma que las clínicas siempre dan un buen servicio a los pacientes, ya que cuentan con profesionales adecuados y especializados para cada enfermedad, de esa manera las clínicas crecen en clientes y económicamente.

➤ En razón a la satisfacción a los clientes se puede ver que el 37% de los encuestados que son los clientes de las clínicas afirman que ellos siempre se sienten satisfechos con los servicios que las clínicas les brindan, (tabla 1), estos resultados coinciden con Ardila (2017), donde tiene como resultado que el 39% de las personas que encuestó el investigador piensan que las clínicas en su mayoría siempre satisfacen a todas las necesidades de los pacientes y también coincide con Arrause (2018), el 37% dicen que estas clínicas si satisfacen las necesidades de los pacientes en todo aspecto. Por lo que se deduce que las clínicas siempre satisfacen las necesidades de los pacientes en todo tiempo ya sea cuando los atienden o cuando solo sacan así, de esta manera se genera más clientela para sí mismas.

Tabla 2: Principios de la gestión de calidad en las clínicas de Sullana, 2021.

➤ Referente al crecimiento económico en tiempo de pandemia se observa que el 34% de los clientes encuestados afirman que las clínicas han tenido un crecimiento económico, (tabla 2), coincidiendo con Alva, (2017), en donde determina que el 35% considera hacerse notar por medio de los servicios en este año las empresas han tenido un nivel de crecimiento económico muy beneficioso a pesar que se estuvo en pandemia, al igual que coincide con Berru (2019), donde el 37.50% de los encuestados afirman que hubo un crecimiento económico en cada clínica ya que por motivos de pandemia las clínicas eran las más usadas . Esto determina que en el año 2020 que es donde inicio la pandemia las clínicas han tenido un crecimiento económico, ya que las personas acudían más ellas que a los hospitales.

➤ En cuanto a satisfacción a los clientes al ser atendidos se muestra que el 44% afirman que siempre se sienten satisfechos con las clínicas al momento de ser atendidos por uno de sus profesionales, (tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados de Noguera (2017), donde determina que el 46% de los pacientes decía que las clínicas eran muy cómodas en sus precios es por ello que les conviene acudir a una clínica que a los hospitales, además que los atienden muy bien es por ello que ellos quedas satisfechos con su atención brindada, además también coinciden con More (2019), donde dice que el 44% de los encuestados afirma que las clínicas siempre satisfacen a los pacientes al momento de ser atendidos, pero contrastan con el autor Escobar (2017), donde manifiesta que el 86% afirman que siempre hay una buena satisfacción a los clientes al momento de ser atendidos por el personal encargado . Esto nos define que las clínicas de Sullana siempre satisfacen a sus pacientes al momento

de ser atendidos ya que, los encargados de asistirlos y atenderlos son personas capacitadas y muy buenos profesionales.

En relación a la mejora continua se puede ver que el 31% dicen que las clínicas de Sullana siempre se preocupan por la mejora continua, (tabla 2), estos resultados contrastan con el autor, Alva (2017), donde dice que el 34 % opinan que las empresas si se preocupan por la mejora continua ya que esta ayuda en su empresa a generar nuevos clientes estables, además también coincide con More (2016), donde el 35% afirma que las clínicas se preocupan en la mejora continua para brindarles una atención necesaria adecuada a sus pacientes, así como también coincide con Palma (2017) , donde el 33 % considera que las clínicas si tienen una mejora continua ya que cada día se preocupan por la atención a sus pacientes, asimismo coincide con Escobar (2017), concluye que el 32% sostuvo siempre en la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales. Esto nos manifiesta que las clínicas de Sullana siempre buscan una mejora continua, con la finalidad de crecer y tener mejor atención a sus pacientes, para así poder tener clientes estables y seguros.

En cuanto a el cumplimiento de los procesos de gestión se observa que el 28% de los clientes que se encuestó afirman que las clínicas siempre cumplen con los procesos de gestión, (tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados de Ardila (2017), donde afirma que el 30% de ellos manifestó que las clínicas si cumplen con el proceso de la gestión es por ello que ellas siempre están ascendentemente. Esto nos afirma que las clínicas si aplican los procesos de gestión de calidad, para de esa manera puedan tener un control y un mejor rendimiento social y económico.

Referente a los procesos de calidad y atención al cliente se observa que el 41% de los clientes encuestados afirman que los procesos de calidad siempre ayudan a mejorar la atención al cliente, (tabla 2), coincidiendo con los resultados del autor Arrause (2018), donde nos dice que el 40% de los encuestados afirman que las clínicas si dan cumplimiento a los procesos de calidad, asimismo con el autor Meca (2020) , donde dice que El 43% afirma que la clínica si cuenta con el proceso de calidad y atención al cliente, al igual que coincide con el autor Palma (2017) donde afirma que el 40 % considera que las empresas de dicho sector si cumplen con los procesos de calidad y atención al cliente. Esto manifiesta que las empresas estudiadas si aplican los procesos de calidad para tener una mejor atención a los pacientes que ocupan de ellas sus servicios.

Tabla 3: Características de la etapa de la planificación en las clínicas de Sullana.

En relación a los aspectos de planeación, el 28% de los clientes de las clínicas que se encuestó afirman que las clínicas siempre cumplen con los procesos de planeación, (tabla 3), estos resultados tienen relación con los resultados de Valencia (2017), donde nos dice que el 27% si cumple con todos los aspectos del proceso de planeación con el fin de buscar mejor crecimiento, asimismo coincide con Berru (2019), dice que el 30 % considera que las clínicas siempre aplican los aspectos de la planeación para acudir a cualquier pedido y también el 32 % afirman que las clínicas aplican todos los procesos administrativos en lo que la planeación, dirección, control, organización. Esto define que las empresas a estudio si cumplen con los aspectos de la planeación ya que estos les ayudan a tener mejor orden, cumplir con las metas y tener mejor atención a los pacientes.

Referente al plan estratégico y operativo, se puede ver que el 32% de los clientes encuestados afirman que las clínicas de Sullana cuentan con un plan estratégico y operativo, (tabla 3). Resultados que coinciden con Loza (2016) en donde este autor determina que el 36% de las personas que le apoyaron en su trabajo dijeron que las clínicas de la provincia están muy bien equipadas es por eso que a los pacientes los atienden muy bien, además cuenta con un plan estratégico y operativo asimismo coincide con Nuñez (2017), el 33% afirman que las clínicas si aplican y cuentan con el plan operativo y estratégico con el fin de cooperar con la población y sus beneficios, como también coincide con Berru (2019), donde dice que el 32 % aprueban el buen desempeño de las MYPES en lo que es el plan estratégico y operativo .Esto nos define que las empresas a estudio si cuentan con un plan estratégico y operativo con el fin de ayudar e todas las personas en su atención médica, por lo mismo generar más pacientes y clientes estables.

En cuanto a la misión y la visión, se puede observar que el 44% de los clientes encuestados afirman que las clínicas siempre tienen definida su visión y su misión, (tabla 3), esto coincide con los resultados de Araujo (2017), en donde el 43% afirman que todas estas empresas tienen una visión y misión para alcanzar y lograr sus objetivos propuestos, asimismo coincide con More (2019), El 46% de los encuestados considera que el personal cumple con la misión y visión, además las metas propuestas por la empresa, pero contrasta con Berru (2019), en donde el 90% responden que las organizaciones estudiadas si tienen sus metas bien estructuradas en donde entra la visión y la misión. Además, las características de gestión de calidad De las MYPES en estudio. Esto nos define que la gran mayoría de las clínicas de Sullana cuentan y están bien definidas cuál es su visión y misión, con el fin llegar a lograrlo todo lo planificado.

Tabla 4: Características de la etapa de organización en las clínicas de Sullana.

En relación a los principios del proceso de organización, se observa que el 65% de los clientes que participaron en las encuestas han visto al momento de ser atendidos que las clínicas si aplican los principios de proceso de organización, (tabla 3), estos resultados coinciden con lo de Piedrasanta, (2017), donde afirma que 67% considera que es excelente en función a la calidad del servicio, la puntualidad y organización de las clínicas, además aplican las técnicas del proceso de organización y control, asimismo coincide con los resultados de Meca (2020), donde dice que el 66% afirma que esta empresa si cuenta con los principios de proceso de la organización de esa manera la empresa tiene un buen funcionamiento, como también se relaciona con Berru (2019), en donde el 65.50% utiliza y aplica los principios de dirección y los principios de la organización. Nos define que las clínicas en su particularidad siempre aplican los principios del proceso de la organización ya que les ayuda a tener un mejor orden en las empresas.

En función al organigrama estructurado, se observa que el 46 % de los clientes que se encuestó afirman que las clínicas siempre cuentan con un organigrama estructurado, (tabla 3), estos resultados se relacionan con los resultados de Araujo (2017), nos dice que el 47% afirma que cada clínica de ese lugar cuenta con un organigrama completo ya que cada persona está encargada de cada oficina y que estas están sujetas a superiores, asimismo se relaciona con Arrause (2018), en donde el 49% de los encuestados afirman que las clínicas cuentan con los aspectos de planeación y un organigrama estructurado, lo que está relacionado al equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos confiables y seguros, contar con personal

uniformados e identificados, atención inmediata y el horario flexible, por consiguiente nos afirma que es necesario contar en toda empresa con un organigrama estructurado, ya que nos ayuda y además nos beneficia en todo aspecto, según los resultado vemos que las clínicas si cuentan con el organigrama.

Tabla 5: Características de la etapa de dirección de las clínicas de Sullana.

En cuanto a los principios de la dirección, se ve que el 71 % de los clientes piensan que las clínicas siempre cumplen con los principios de dirección para así poder desarrollarse mejor, (tabla 4), estos resultados coinciden con lo de Valencia (2017), en donde 73% afirma que las empresas si aplican los principios de la dirección ya que esta ayuda a tener la empresa mejor organizada y con más beneficios para la población, asimismo coincide con Meca (2020), tiene como resultado el 69% dicen que la empresa si tiene y practica los principios de dirección con el fin de tener un menor rendimiento económico, como también coincide con Berru (2019), donde dice que el 70.50% utiliza y aplica los principios de dirección y los principios de la organización. Aquí podemos ver que las clínicas de Sullana si aplican los principios de dirección con el fin de tener mejores resultados, además ayuda mucho en el desarrollo de la economía laboral.

En relación a los elementos de dirección, se observa que el 34% de los encuestados creen que los trabajadores de las clínicas siempre ponen en práctica los elementos de dirección, (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados de Valencia (2017), en donde el 37% de los encuestados dicen que la empresa siempre aplica los elementos de dirección para que esté muy bien actualizada, asimismo coincide con Meca (2020), nos dice que el 35% afirma que la clínica cuenta siempre con el proceso de control además también con los elementos de dirección. Esto señala

que es necesario aplicar los elementos de la dirección en las empresas, es por ello que las clínicas si cuentan con dichos elementos.

Tabla 6: *Características de la etapa de control de las clínicas de Sullana.*

Referente a los indicadores de desempeño de producción, se ve que el 43% afirman que, en lo personal, ellos al momento de ser atendidos siempre evalúan el desempeño de producción, (tabla 4). Resultados que coinciden con Nuñez (2017), en donde se encontró que el 43.33% de los clientes siempre dicen que las clínicas de ese lugar cuentan con todos los indicadores del desempeño de la producción, asimismo coincide con los resultados de Berru (2019), nos afirma que el 42.50% afirman que las clínicas si cuentan con indicadores del desempeño de la producción. Llegando a comprender que las empresas de estudio siempre cuentan con los indicadores de desempeño de producción ya que son muy importantes y beneficiosas contar con ellas, para alcanzar muchas metas propuestas.

Referente a la aplicación de las técnicas de control, se observa que el 31% de los encuestados creen que las clínicas siempre aplican las técnicas de control para un buen funcionamiento, (tabla 4). Resultados que coinciden con Noguera (2017), en sus resultados nos dice que el 33% dice que las clínicas de dicho lugar son muy buenas ya que cuentan con muy buenos profesionales, además aplican las técnicas del proceso de control, como también se relaciona con los resultados de (Berru (2019), , el 32% responden que las organizaciones estudiadas si tienen sus metas bien estructuradas en donde entra la visión y la misión, es por ello que siempre aplican las técnicas de control para poder formularlas. Aquí podemos que las clínicas de estudio si tienen en cuenta y si aplican las técnicas control, para cualquier apto o documento.

En relación al proceso de control, se observa que el 34% de los clientes encuestados, afirman que las clínicas siempre cumplen con los procesos de control para realizar un buen liderazgo organizacional, (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados del investigador Basantes (2017), en donde tiene como resultado que el 33.8% de ellos decía que a las clínicas de dicho lugar si aplican los procesos administrativos es por eso que hay un desorden, también tiene relación con el autor Nuñez (2017), en donde dice que el 36% de los encuetados dicen que las clínicas si tienen en cuenta los procesos del proceso de control para sus pacientes, asimismo coincide con Meca (2020), en donde afirma que el 35% afirma que la clínica cuenta siempre con el proceso de control además también con los elementos de dirección. Esto demuestra que la mayoría de las clínicas de Sullana aplican el proceso de control, para llevar a cabo el desarrollo y así poder brindarles mejor atención a sus pacientes.

VI. CONCLUSIONES

En relación a los conceptos y su evolución en las clínicas, se encontró que en su mayoría las clínicas aplican los enfoques antiguos siempre ayudándolos con los enfoques actualizados, también en su mayoría las clínicas cuentan con herramientas necesarias para la atención a sus pacientes, es por ello que el paciente de cada clínica se siente satisfecho al momento de ser atendidos.

Con respecto a los principios de la gestión de calidad se afirma que las clínicas de Sullana siempre satisfacen a sus pacientes al momento de ser atendidos, es por ello que cada persona tiene su clínica de preferencia, además según los resultados encontrados se afirma que estas clínicas siempre se preocupan por la mejora continua, cuya finalidad es brindar un mejor servicio a sus trabajadores y clientes, por consiguiente el año 2020 todas las clínicas han tenido un crecimiento económico muy alto por motivos de la pandemia, como se sabe por el temor del contagio las personas que se enfermaban acudían a las clínicas ya que en los hospitales era el mayor contagio por lo que en esos lugares se encontraban los pacientes de COVID.

Respecto a las características de la planificación se afirma que las clínicas de Sullana si cumplen con todos los aspectos de la planificación, además como la mayoría de las empresas tienen un plan estratégico y operativo para cada área de los pacientes y administrativos con la finalidad de brindar una buena atención a sus clientes de cada clínica, como también cada clínica cuenta con su misión y visión con la finalidad de crecer cada día en el ámbito de rubro de las clínicas en la provincia de Sullana.

En lo que respecta las características de la organización, según los resultados obtenidos de las encuestas a los clientes, afirman que las clínicas de Sullana si aplican

los principios de la organización ya que esta etapa del proceso administrativo es muy importante para cada organización, también afirmaron que todas estas clínicas cuentan con un organigrama estructurado en donde hacen mención del orden de general de trabajadores, además en este menciona las responsabilidades de cada trabajador de cada clínica y de esa manera cada persona se encarga de hacer su labor y darles buena atención a los pacientes.

En relación a las características de la dirección se concluye que las clínicas de Sullana si cumplen con el proceso de dirección como también aplican los principios de la dirección para que de esa manera tengan un buen orden en las clínicas, también se afirma que los trabajadores de las clínicas si practican los elementos de la dirección para poder brindar un buen trato a los pacientes de cada clínica.

En relación al proceso de control las clínicas si aplican los indicadores del desempeño y producción como parte del sistema administrativo ya que estos ayudan a mejorar en lo administrativo como en los pacientes, también aplican las técnicas de control para brindar un buen desempeño laboral y tener buen liderazgo en las clínicas, es por ello que las clínicas de Sullana si aplican el proceso de control para así poder tener un mejor funcionamiento y darles mejor atención a sus pacientes.

Haciendo comparación de los resultados y hallando la mayoría de ellos que sus respuestas son afirmativas se define como conclusión general que las clínicas de la provincia de Sullana si cuentan con una buena gestión de calidad aplicando la tecnología moderna, además también da cumplimiento a los beneficios que se otorga, por otro lado también se afirma que dichas clínicas también aplican los procesos administrativos (planeación, organización, dirección, control), ya que de esa manera

se administra de manera correcta, se obtiene mejores resultados, se gana clientes y mucho mejor se les da mejor atención a los pacientes que acuden a cada una de estas clínicas de Sullana.

VII. RECOMENDACIONES

Tener en cuenta que gestión de calidad es brindar buena atención a los pacientes en todos los aspectos, y mucho más en tener maquinas modernas ya que las antiguas no tienen los mismos mecanismos que las actualizadas, es necesario contar con la tecnología modernizada ya que esto facilita el trabajo y evita muchas tragedias.

Brindar capacitaciones sobre cada uno de los procesos para que puedan darles un buen uso y así las clínicas tengan una mejor estructura, organigrama, orden, y un mejor rendimiento al futuro, ya b que cada uno de estos aspectos tiene sus funciones, indicadores y principios muy interesantes que cada empresa debe de tener en cuenta y aplicarlos en su organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ´peiro, K. (n.d.). *Motivacion*.
- Alva, J. (2017). *Gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro clinicas*.
- Araujo, V. (2017). *Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Lima, 2017*. (0 ed.). <https://doi.org/999>
- Ardila Martinez, S. (2015). *Gestion de la calidad en las clinicas de Antioquia-colombia* (´ (ed.); 00 ed.). universidad de antioquia.
- Arrause Santur, L. (2018). *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER.”*
- Basantes, S. (2017). *Modelos de los procesos administrativos y la atencion al clientes en las clinicas de ambato_ecuador* (000 ed.). 2017.
- Berru Bermejo, L. A. (2019). Competitividad y bienestar en la economía peruana. *Economia Peruana*, 3, 46.
- Bertrand L. Hansen y Prabhakar M. Ghare. (2016). control de Calidad: Teoría y Aplicaciones. In *gestion de calidad*.
- Camisón, C., & Cruz, S. (2017). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.
- Cañeque, A. (n.d.). *El nuevo liderazgo*.
- Carmona, J. (2018). “*La gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016*.”

- Carrasco, N. (2020). Sullana: médico Nelson Carrasco Castillo pide unión y compromiso para lograr reforma de la salud. *DR, Cuerpo Medico Hospital de Apoyo II*, 1–2.
- Chiavenato, I. (2018). ADMINISTRACION Teoría, proceso y práctica. In : Llly Solano Arévalo (Ed.), *ADMINSITRACION* (Administra, p. 267). 2001.
<https://doi.org/10: 958-41-0161-7>
- Cruz, G. y O. (2017). *reglamentos de investigacion* (5th ed.).
- Cruz, S., & González, T. (2018). *Conceptos de calidad* (3rd ed.).
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad Implantación, control, certificación* (P. Editorial (ed.)).
- Cuenca, A. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*.
- Escobar Ruesta, M. (2017). *Características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las clínicas*.
- Escuela, A., & Administraci, P. D. E. (2021). *GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE MARKETING EN LA PANADERÍA “ VILERY ” SULLANA , AÑO 2021*.
- Gallardo-Gallardo, E. (2015). Fundamentos de la Administración. In *ADMINSITRACION* (00 ed., p. 34).
- Garcia, T. (2010). *filosofia de la restauracion*.
- Guerra, P. (2019). *Campo laboral de un administrador en los servicios de salud*.
- Lemos, P. L. (2019). *Herramientas para la mejora de la calidad* (0 edition).
<https://doi.org/570oi765fg>

- Lindsay, James R. E. y W. M. (2015). *Administración y Control de la Calidad* (4th ed.).
- López, M. E. (2018). *Importancia de la calidad del servicio al cliente: Instituto Tecnológico de Sonora. ITSON.*
- Loza Campos, M. (2016). *Incidencia de los procesos administrativos y la mejora continua en las clínicas de Ibarra.* diciembre 2016.
- Manrique, S. (2019). *Gestión de los servicios de enfermería en el área de pediatría del hospital II SIS, Sullana.*
- Mata, J. R. G. (2017). *Gestión de calidad* (J. I. Barrasa (ed.); Sistemas d). 2010.
- Matos, H. S. R. (2020). IMPACTO DE LA PRESENCIA DEL COVID-19 EN LAS ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS PSICOSOCIALES DE LA POBLACIÓN PERUANA. *Psicología, 001, 0001.*
- Meca Zegarra, O. (2016). *Caracterización del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú. Caso: Clínica Internacional SA. Piura (universal).*
- Meza, S. (2016). *Metodología y diseños en investigación científica.*
- Moore, G. (2016). *NLa Gestión de la Calidad Total* (0 ed.).
- More Mauricio, K. (2016). *“Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las Mype Comercializadoras de clínicas odontológicas* (000000 (ed.); 00 ed.).
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2017). *Metodología de la investigación científica.* (0 ed.). Universidad Nacional Mayor de San Marcos

fondo editorial.

Nava, N. (2020). *Metodología de la investigación*.

Noguera Dueñas, J. (2015). *Evaluación de la gestión Calidad del Programa de Control Prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán*. 2015.

Núñez Alvarado, J. L. (2017). *Formalización y gestión de calidad de las MYPE rubro clínicas* (00 (ed.); 0 ed.).

Oviedo, A. (2019). *Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*.

Palma, O. (2015). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro clínicas, Provincia de Pacasmayo 2015*.

Piedrasanta, M. (2017). *Servicio al cliente en Clínicas Médicas Odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango*.

Plata, C. A. C. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*.

Pongo, S. &. (2019). *Investigación científica* (E. CEPREDIM & 79 (eds.); edición CE). 2014.

Porro, O. (2021). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria* (C. Internacional (ed.); 12/12/22).

Raymundo Bueno, M. B. y C. B. (2017). *Elementos Básicos de Administración*.

Reyes, J. A. A. (2017). *ELEMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA* (00 ed.).

Rodríguez, A., & Vasquez, S. (2019). *“La gestión de calidad como herramienta*

- esencial para la competitividad de las empresas de la rama metal mecánica del sureste del estado de Coahuila”.*
- Rodroguez, M. (2018). *El planeamiento estratégico y el mejoramiento de la gestión pública.*
- Romero Harrington, K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *American Society for Quality, 1.*
- SALAZAR, R. D. M. (2019). Financieras Y Administrativas. *Mayra Yanira Gomez Moran, 1–114.*
- Salazar, V. A. C. (2017). *procesos administrativos.*
- Sampieri, F. (2018). *tipos de investigaciones* (M. Universal (ed.)).
- Santillan, M. (2019). *Modelo de Gestión estratégica para la mejora de la Calidad de los Servicios de Salud y su efecto en los ingresos económicos del Hospital Regional docente de Piura.*
- Tirado. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de sullana, 2019.*
- Tiznado, A. (2018). *Mejoramiento en los procesos administrativos de el hospital de sullana que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2018.*
- Tola, S. (2018). *“Influencia de la Gestión administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región de Puno – 2012.*
- Toledo Vite, G. (2016). *Evaluación de la Gestión Administrativa y Diseño de un*

- Modelo de Mejoramiento de la Calidad en la Administración del Hospital Mariana de Jesús* (0 ed.).
- TUESTA PRADO, C. M. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO MINIMARKETMANANTAY, 2019*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.
- uladech. (2021). *codigo de etica para la investigacion*.
- Unamuno, M. de. (2016). *La extensión temática de los modelos normativos*.
- Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio*.
- Valencia, O. (2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016*.
- Vasquez, S. (2019). *Gestión de Calidad en el Puesto de Salud Bahía Blanca, Micro red Pachacútec, Red de Ventanilla, Callao 2016*".

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

Sesion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Actividad																
Socializacion SPA	X															
Presentacion del primer borrador del IF	X															
Elaboración del cronograma de actividades		X														
Mejoramiento del primer borrador del IF			X													
Elaboración del segundo borrador del IF				X												
Elaboración del primer artículo científico				X												
Revisión de la coherencia entre IF y artículo					X											
Mejoramiento del IF						X										
Mejoramiento del artículo							X									
Metacongnicion IFy artículo (compromiso con la calidad)								X								
Revisión del IF, artículo y ponencia									X							
Calificación del IF, artículo y ponencia por JI										X	X	X	X	X	X	
Publicación promedio final																X

Anexo 2: presupuesto

Los costos serán los siguientes:

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE

Categoría	Base	% o N	Total S/.
Suministros			
▪ Impresiones	S/.0.30	200	S/.60.00
▪ Fotocopias	S/.0.10	400	S/.40.00
▪ Empastado	S/.40.00	3	S/.120.00
▪ Papel bond A-4 (500 hojas)	S/.15.00	1	S/.10.00
Servicios			
▪ Uso de Turnitin	S/50.00	2	S/ 100.00
Sub total			S/ 330.00
Gastos de viaje			
▪ Pasajes para recolectar información	S/3.00	25	S/75.00
Subtotal			S/ 75.00
TOTAL PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			S/.405.00

PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE

Categoría	Base	% or N	Total S/.
Servicios			
▪ Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/.30.00	4	S/.120.00
▪ Búsqueda de información en base de Datos	S/.35.00	2	S/.70.00
▪ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/.40.00	4	S/.160.00
▪ Publicación de artículo en repositorio Institucional	S/.50.00	1	S/.50.00
Subtotal			S/. 400.00
Recurso Humano			
▪ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/ 63.00	4	S/ 252.00
Sub total			S/ 252.00
TOTAL PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			S/. 652.0

Anexo 3: carta de permiso

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Sullana, mayo 2020

Oficio N° 001-000-2019 DTI ULADECH/ CDRR

Señor (a): Gerente de la mype de la clínica

Asunto: Solicito de permiso para realizar informe de tesis

Tengo el agrado de dirigirme a usted; para manifestarle que, estoy llevando a cabo un estudio de investigación con el objetivo de: Describir cuál es la gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana_2021. Me gustaría presentarle una hoja informativa sobre los motivos del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio informativo. Después de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella sólo debe llenar los cuadros que se encuentran vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta según su opinión. Agradezco de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Investigador Principal: Abad Girón Yardely

Asesor: Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA (Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote)

Estimado Empresario,

Estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Describir cuál es la gestión de calidad y los procesos administrativos en las clínicas del distrito de Sullana_2021. Me gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar con el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, pasara a llenar la siguiente encuesta, en ella sólo debe llenar los cuadros únicamente vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta o opinión. Agradecemos de antemano su participación.

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario gestión de calidad

1. ¿ Las clínicas de Sullana cuentan con características relacionadas a los enfoques antiguos?
2. ¿ Las clínicas gestionan sus negocios bajo los enfoques de calidad?
3. ¿Las clínicas administran sus negocios utilizando las herramientas de la gestión de calidad?
4. ¿Las clínicas brindan buena atención a los pacientes?
5. ¿Cree que los consumidores se sienten satisfechos con el servicio que les brindan las clínicas?
6. ¿ Piensa que las clínicas de Sullana han crecido económicamente por motivo de la pandemia?
7. ¿Ud. como paciente se ha sentido cómodo y satisfecho al momento que ha sido atendido por una de las clínicas?
8. ¿ Las clínicas de Sullana se preocupan por la mejora continua?
9. ¿ Cree que las clínicas si cumplen con los procesos de calidad para su mejora?
10. ¿Piensa que los procesos de calidad ayudan a mejorar la atención al cliente?

procesos administrativos

1. ¿La clínica en la que a Ud. la atienden cumple con todos los aspectos de la planeación que conoce?
2. ¿Cree que las clínicas de Sullana cuentan con un plan estratégico y operativo?
3. ¿Cree Ud. que las clínicas tienen bien definida cuál es su misión y su visión?
4. ¿Cuándo Ud. va a alguna de las clínicas ha notado que la empresa aplica los principios del proceso de organización?
5. ¿Ud. cree que las clínicas cuentan con un organigrama estructurado?
6. Para Ud. ¿Las clínicas si cumplen con los principios de la dirección para poder desarrollarse mejor?
7. Ud. como paciente cree que los trabajadores de las clínicas ponen en práctica los elementos de la dirección para una mejora continua?
8. Ud. en particular; ¿Evalúa los indicadores del desempeño y de la producción como parte del sistema en alguna clínica de Sullana?
9. ¿Cree que las clínicas si aplican las técnicas del control para un buen funcionamiento?
10. ¿cree Ud. que las clínicas si cumplen con los procesos del control para realizar un buen liderazgo organizacional?

Anexo 5: validación de expertos

ULADECH
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
Elizabeth Diamina Zapata Castro

1.2. Grado Académico:
Magister en administración

1.3. Profesión:
Administradora

1.4. Institución donde labora:
Universidad nacional de Piura y uladech

1.5. Cargo que desempeña:
Profesora

1.6. Denominación del instrumento:
Validación y firma

1.7. Autor del instrumento:
YARDELY ABAD GIRÓN

1.8. Carrera:
ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:
Ítems correspondientes al Instrumento 1


Mg. Elizabeth D. Zapata Castro
CLAD. 09563

GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS CLÍNICAS DEL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2021

Variable 1:
GESTIÓN DE CALIDAD

Dimensión 1: Enfoques de la gestión

- ¿Las clínicas de Sullana cuentan con características relacionadas a los enfoques antiguos?
- ¿Las clínicas gestionan sus negocios bajo los enfoques de calidad?
- ¿Las clínicas administran sus negocios utilizando las herramientas de la gestión de calidad?

Dimensión 2: Calidad total

- ¿Las clínicas brindan buena atención a los pacientes?
- ¿Cree que los consumidores se sienten satisfechos con el servicio que les brindan las clínicas?

Dimensión 3: Enfoque al cliente

- ¿Piensa que las clínicas de Sullana han crecido económicamente por motivo de la pandemia?
- ¿Ud. como paciente se ha sentido cómodo y satisfecho al momento que ha sido atendido por una de las clínicas?

Dimensión 4: Mejora continua

- ¿Las clínicas de Sullana se preocupan por la mejora continua?
- ¿Cree que las clínicas si cumplen con los procesos de calidad para su mejora?
- ¿Piensa que los procesos de calidad ayudan a mejorar la atención al cliente?


Mg. Elizabeth D. Zapata Castro
CLAD. 09563

Variable 2:
PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Dimensión 1: planeación

- ¿La clínica cumple con todos los aspectos de la planeación?
- ¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo?
- ¿La clínica tiene bien definida cual es su misión y su visión?

Dimensión 2: organización

- ¿La empresa aplica los principios del proceso de organización?
- ¿La empresa si cuenta con un organigrama estructurado?

Dimensión 3: dirección

- ¿La empresa si cumple con los principios de la dirección para poder desarrollarse mejor?
- Uds. ¿Si ponen en práctica los elementos de la dirección para una mejora continua?

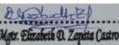
Dimensión 4: control

- ¿Evalúan los indicadores del desempeño y de la producción como parte del sistema?
- ¿La clínica si aplica las técnicas del control para un buen funcionamiento?
- ¿La empresa si cumple con los procesos del control para realizar un buen liderazgo organizacional?


Mg. Elizabeth D. Zapata Castro
CLAD. 09563

GESTIÓN DE CALIDAD

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Enfoques de la gestión							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Calidad total							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 3: Enfoque al cliente							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 4: Mejora continua							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		


Mg. Elizabeth D. Zapata Castro
CLAD. 09563

Ítems correspondientes al Instrumento 2
PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: planeación							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3							
Dimensión 2: organización							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 3: dirección							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 4: control							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Mgter. Elizabeth O. Zapata Castro
CIAD. 08563

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
WILLIAM GARCIA RUGEL

3.2. Grado Académico:
Magister en administración

3.3. Profesión:
Administrador

3.4. Institución donde labora:
I.S. San Juan - Sullana

3.5. Cargo que desempeña:
Profesor

3.6. Denominación del instrumento:
Validación y firma

3.7. Autor del instrumento:
YARDELY ABAD GIRÓN

3.8. Carrera:
ADMINISTRACIÓN

IV. VALIDACIÓN:
Ítems correspondientes al Instrumento 1

GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS CLÍNICAS DEL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2021

Variable 1:
GESTION DE CALIDAD

Dimensión 1: Enfoques de la gestión

11. ¿Las clínicas de Sullana cuentan con características relacionadas a los enfoques antiguos?
12. ¿Las clínicas gestionan sus negocios bajo los enfoques de calidad?
13. ¿Las clínicas administran sus negocios utilizando las herramientas de la gestión de calidad?

Dimensión 2: Calidad total

14. ¿Las clínicas brindan buena atención a los pacientes?
15. ¿Cree que los consumidores se sienten satisfechos con el servicio que les brindan las clínicas?

Dimensión 3: Enfoque al cliente

16. ¿Piensa que las clínicas de Sullana han crecido económicamente por motivo de la pandemia?
17. ¿Ud. como paciente se ha sentido cómodo y satisfecho al momento que ha sido atendido por una de las clínicas?

Dimensión 4: Mejora continua

18. ¿Las clínicas de Sullana se preocupan por la mejora continua?
19. ¿Cree que las clínicas si cumplen con los procesos de calidad para su mejora?
20. ¿Piensa que los procesos de calidad ayudan a mejorar la atención al cliente?

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Dimensión 1: planeación

11. ¿La clinica cumple con todos los aspectos de la planeación?
12. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo?
13. ¿La clinica tiene bien definida cuan es su misión y su visión?

Dimensión 2: organización

14. ¿La empresa aplica los principios del proceso de organización?
15. ¿La empresa si cuenta con un organigrama estructurado?

Dimensión 3: dirección

16. ¿La empresa si cumple con los principios de la dirección para poder desarrollarse mejor?
17. Uds. ¿Si ponen en práctica los elementos de la dirección para una mejora continua?

Dimensión 4: control

18. ¿Evalúan los indicadores del desempeño y de la producción como parte del sistema?
19. ¿La clinica si aplica las técnicas del control para un buen funcionamiento?
20. ¿La empresa si cumple con los procesos del control para realizar un buen liderazgo organizacional?

GESTION DE CALIDAD							
N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Enfoques de la gestión							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Calidad total							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 3: Enfoque al cliente							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 4: Mejora continua							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		



Ítems correspondientes al Instrumento 2
PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: planeación							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3							
Dimensión 2: organización							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 3: dirección							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 4: control							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE	
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	
V. DATOS GENERALES:	
5.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ADA LUCERO ACHA CABANILLAS	
5.2. Grado Académico: Magister en administración	
5.3. Profesión: Administradora	
5.4. Institución donde labora: I.S. santa Úrsula - Sullana	
5.5. Cargo que desempeña: Profesora	
5.6. Denominación del instrumento: Validación y firma	
5.7. Autor del instrumento: YARDELY ABAD GIRÓN	
5.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN	
VI. VALIDACIÓN:	
Ítems correspondientes al Instrumento 1	
 Mag. Ada Lucero Acha Cabanillas DNI: 41229791	

GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS CLÍNICAS DEL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2021	
Variable 1:	
GESTION DE CALIDAD	
Dimensión 1: Enfoques de la gestión	
21. ¿Las clínicas de Sullana cuentan con características relacionadas a los enfoques antiguos?	
22. ¿Las clínicas gestionan sus negocios bajo los enfoques de calidad?	
23. ¿Las clínicas administran sus negocios utilizando las herramientas de la gestión de calidad?	
Dimensión 2: Calidad total	
24. ¿Las clínicas brindan buena atención a los pacientes?	
25. ¿Cree que los consumidores se sienten satisfechos con el servicio que les brindan las clínicas?	
Dimensión 3: Enfoque al cliente	
26. ¿Piensa que las clínicas de Sullana han crecido económicamente por motivo de la pandemia?	
27. ¿Ud. como paciente se ha sentido cómodo y satisfecho al momento que ha sido atendido por una de las clínicas?	
Dimensión 4: Mejora continua	
28. ¿Las clínicas de Sullana se preocupan por la mejora continua?	
29. ¿Cree que las clínicas si cumplen con los procesos de calidad para su mejora?	
30. ¿Piensa que los procesos de calidad ayudan a mejorar la atención al cliente?	
	

Variable 2:
PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Dimensión 1: planeación

21. ¿La clínica cumple con todos los aspectos de la planeación?
22. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo?
23. ¿La clínica tiene bien definida su misión y su visión?

Dimensión 2: organización

24. ¿La empresa aplica los principios del proceso de organización?
25. ¿La empresa si cuenta con un organigrama estructurado?

Dimensión 3: dirección

26. ¿La empresa si cumple con los principios de la dirección para poder desarrollarse mejor?
27. Uds. ¿Si ponen en práctica los elementos de la dirección para una mejora continua?

Dimensión 4: control

28. ¿Evalúan los indicadores del desempeño y de la producción como parte del sistema?
29. ¿La clínica si aplica las técnicas del control para un buen funcionamiento?
30. ¿La empresa si cumple con los procesos del control para realizar un buen liderazgo organizacional?

Ada Lucero Acha Cabanillas
DNI: 17527913

GESTIÓN DE CALIDAD

Nº de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Enfoques de la gestión						
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Calidad total							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 3: Enfoque al cliente							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 4: Mejora continua							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Ada Lucero Acha Cabanillas
DNI: 17527913

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: planeación						
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3							
Dimensión 2: organización							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 3: dirección							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 4: control							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Ada Lucero Acha Cabanillas
Firma
Apellidos y Nombres del experto: Ada Lucero Acha Cabanillas
DNI Nº: 17527913

Anexo 6: Hoja de tabulación

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
3																							
4		Chouetados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	sums
5		E 1	5	1	3	4	5	4	5	1	1	2	5	5	5	4	1	5	5	4	5	4	74
6		E 2	4	5	3	4	5	1	4	1	1	5	4	5	5	3	1	3	4	4	4	4	68
7		E 3	4	5	4	5	5	1	3	3	3	4	5	4	4	1	4	5	1	4	5	1	71
8		E 4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	1	5	5	3	74
9		E 5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	1	5	3	1	4	1	5	73
10		E 6	4	3	5	5	5	4	5	1	4	4	3	3	4	1	4	5	4	3	1	5	73
11		E 7	4	2	5	5	5	4	4	2	5	3	1	4	1	5	4	1	3	4	5	5	72
12		E 8	4	1	2	5	5	1	4	3	5	1	1	5	4	5	4	3	5	4	5	4	71
13		E 9	3	2	2	5	4	2	5	5	5	5	3	3	4	1	5	4	3	5	4	4	74
14		E 10	3	3	3	4	4	1	4	2	2	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	72
15		E 11	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	1	1	5	4	4	4	4	5	70
16		E 12	4	5	4	3	4	3	4	1	4	4	3	1	5	4	5	4	5	4	1	5	73
17		E 13	4	5	4	4	2	3	4	4	3	1	3	1	4	5	5	5	5	1	5	3	71
18		E 14	4	5	4	5	2	4	4	3	4	2	4	1	4	1	5	4	4	3	4	5	72
19		E 15	4	4	1	3	3	4	4	2	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	3	1	72
20		E 16	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	5	5	5	4	2	4	3	1	4	76
21		E 17	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	1	5	5	4	3	4	3	2	3	74
22		E 18	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	2	3	5	1	4	3	4	3	1	3	69
23		E 19	4	4	3	5	5	3	3	2	4	3	3	5	5	4	5	1	4	3	2	3	71
24		E 20	5	1	4	5	4	1	4	3	1	5	3	5	1	5	3	4	4	5	1	1	72
25		E 21	4	2	2	3	4	1	4	2	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	70
26		E 22	4	1	1	5	4	5	4	4	1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	72
27		E 23	4	1	1	5	4	5	4	4	1	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	71
28		E 24	2	1	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	78
29		E 25	2	1	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	1	5	3	5	2	4	4	5	73
30		E 26	2	5	5	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	5	3	2	1	74
31		E 27	2	1	5	4	5	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	73
32		E 28	2	1	4	5	5	3	2	3	2	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	73
33		E 29	2	1	4	4	4	3	5	2	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	75
34		E 30	3	5	5	3	4	2	4	2	3	4	1	3	4	2	3	1	5	4	5	4	67
35		E 31	3	5	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	5	5	70
36		E 32	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	5	2	4	2	4	5	5	4	73
37		E 33	3	5	3	4	4	3	4	1	4	5	4	2	5	3	5	3	4	4	3	3	72
38		E 34	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	2	5	4	3	3	2	2	4	3	3	67
39		E 35	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	2	3	4	3	3	3	4	4	2	73
40		E 36	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3	3	3	4	4	2	74
41		E 37	2	4	5	4	5	5	1	5	2	5	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	74
42		E 38	2	4	5	4	5	5	4	5	1	4	1	3	5	3	3	3	5	4	2	5	73
43		E 39	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	2	4	71
44		E 40	1	5	3	2	3	4	3	1	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	60
45		E 41	4	5	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	60
46		E 42	1	3	3	3	2	5	3	2	2	5	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	65
47		E 43	1	4	4	4	2	3	3	2	4	5	3	1	4	1	4	3	4	5	2	4	63

37		E 33	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	2	5	4	3	3	2	2	4	3	3	67
38		E 34	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	5	4	3	3	2	2	4	4	3	67
39		E 35	4	4	3	4	3	4	5	4	5	2	5	3	4	3	3	2	4	4	2	2	73
40		E 36	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	74
41		E 37	2	4	4	5	4	5	1	5	2	5	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	74
42		E 38	2	4	5	4	5	5	1	4	5	1	4	1	3	5	3	3	3	5	4	2	73
43		E 39	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	5	4	2	4	71
44		E 40	1	5	3	2	3	4	3	1	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	60
45		E 41	4	5	2	4	3	2	4	4	4	2	4	1	3	5	3	3	4	4	4	4	69
46		E 42	1	3	3	3	2	5	3	2	2	5	3	2	4	4	5	3	4	4	4	3	65
47		E 43	1	4	4	4	2	3	2	4	5	3	1	4	1	4	3	4	4	5	2	4	63
48		E 44	1	2	4	3	2	4	3	1	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	62
49		E 45	1	2	4	3	3	3	5	2	4	5	5	2	3	4	3	4	4	4	3	4	68
50		E 46	2	4	4	5	1	4	5	3	3	5	1	5	4	3	3	2	5	3	5	4	71
51		E 47	1	5	4	5	2	4	5	3	2	5	2	4	5	3	3	5	3	5	3	5	70
52		E 48	2	4	4	5	3	3	5	3	2	5	4	3	4	3	3	2	5	2	2	1	65
53		E 49	3	3	5	4	4	4	5	3	2	5	3	2	4	3	2	5	5	3	3	5	73
54		E 50	3	2	5	4	2	5	5	3	5	2	4	5	2	3	2	5	5	4	4	2	69
55		E 51	5	2	4	4	4	3	5	2	5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	3	1	72
56		E 52	5	5	3	4	3	2	5	4	2	3	4	4	3	5	3	2	4	4	4	1	70
57		E 53	5	5	5	1	2	3	3	5	2	3	5	3	4	5	4	1	4	5	4	4	74
58		E 54	5	5	4	4	4	4	3	4	1	3	3	2	4	5	4	2	2	4	4	4	71
59		E 55	5	5	4	5	4	5	3	4	2	3	3	5	5	4	4	2	2	2			

Anexo 8: pantallazo del turnitin

TC-867.YABADG-EMPASTADO-TURNITIN-2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD

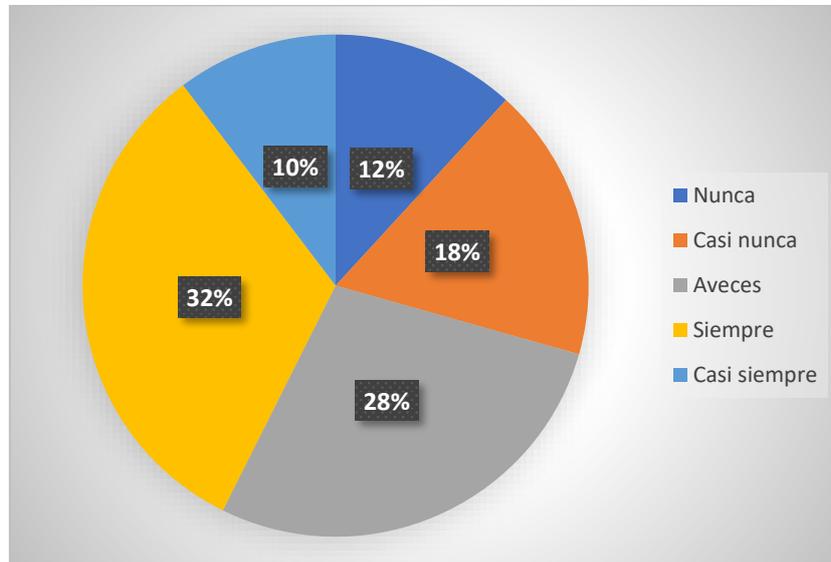
0 %	0 %	0 %	0 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		

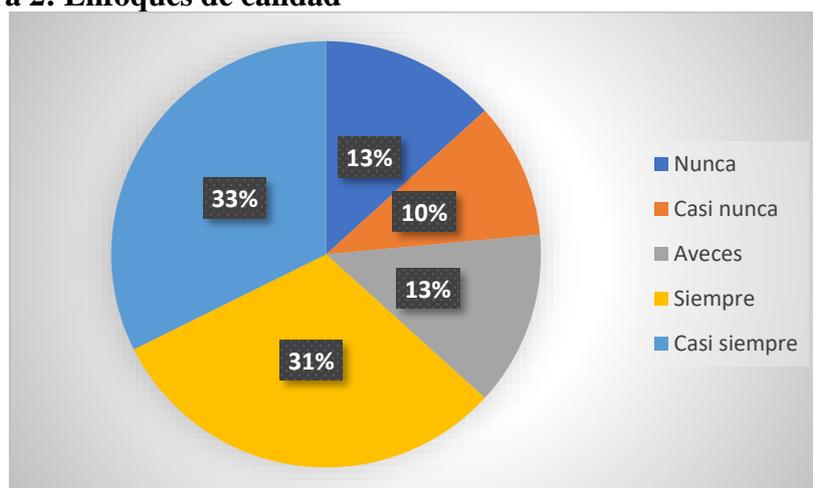
Anexo 9: Figuras

Figura 1: Características y enfoques antiguos



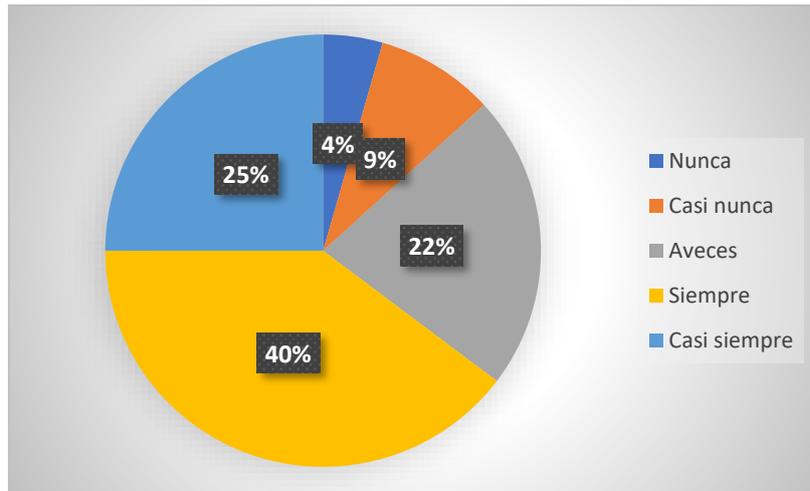
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 2: Enfoques de calidad



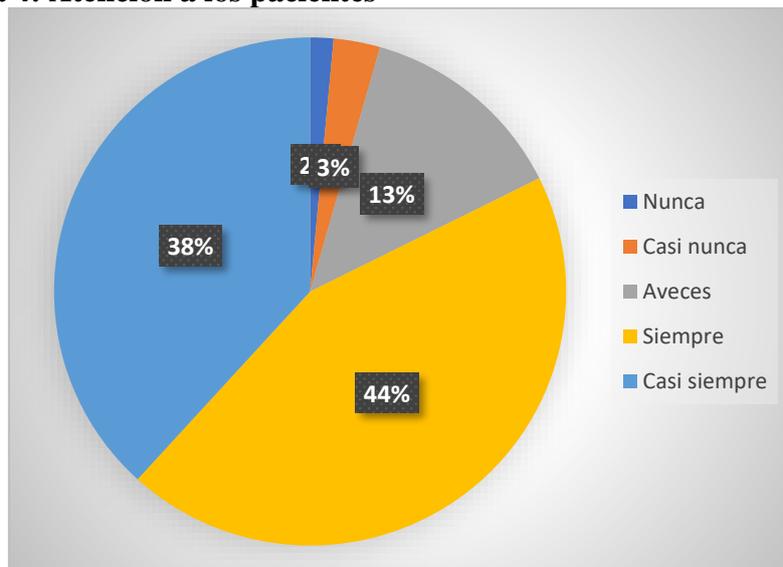
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 3: Herramientas de gestión de calidad



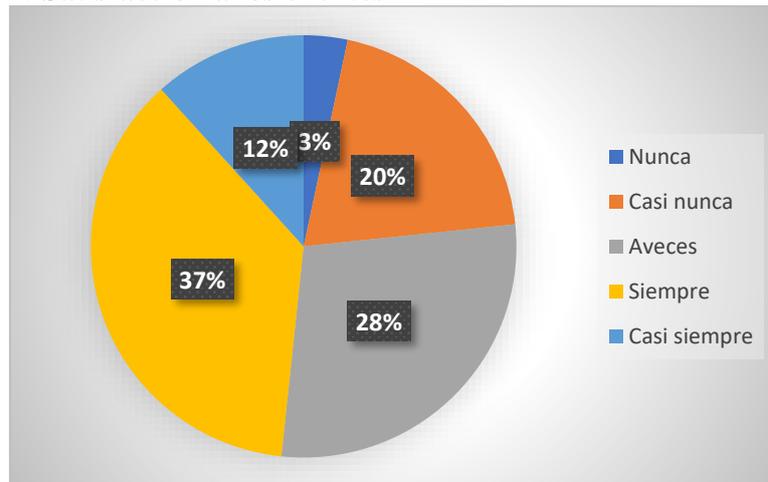
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 4: Atención a los pacientes



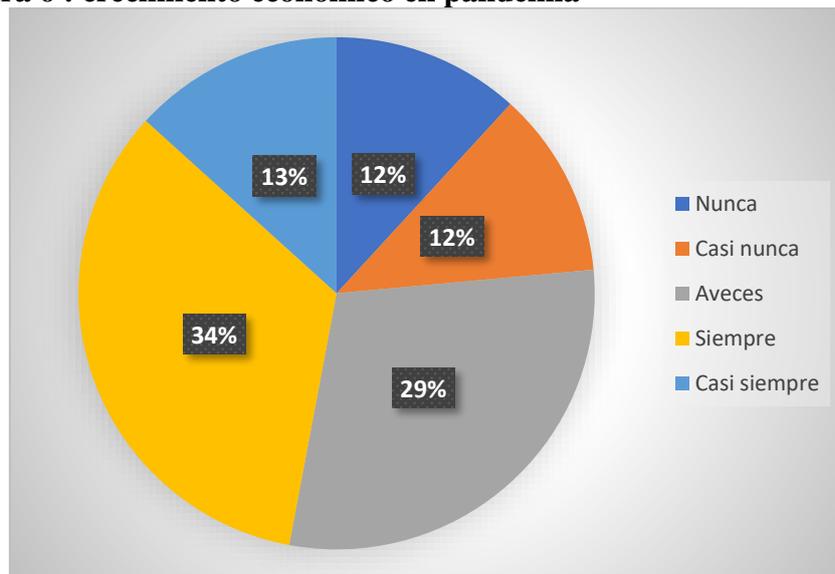
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 5: Satisfacción a los clientes



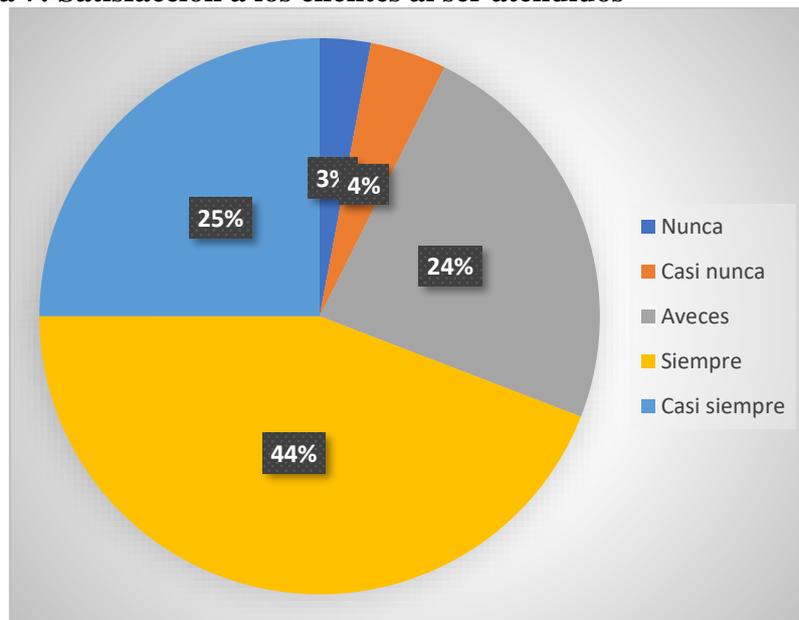
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 6 : crecimiento económico en pandemia



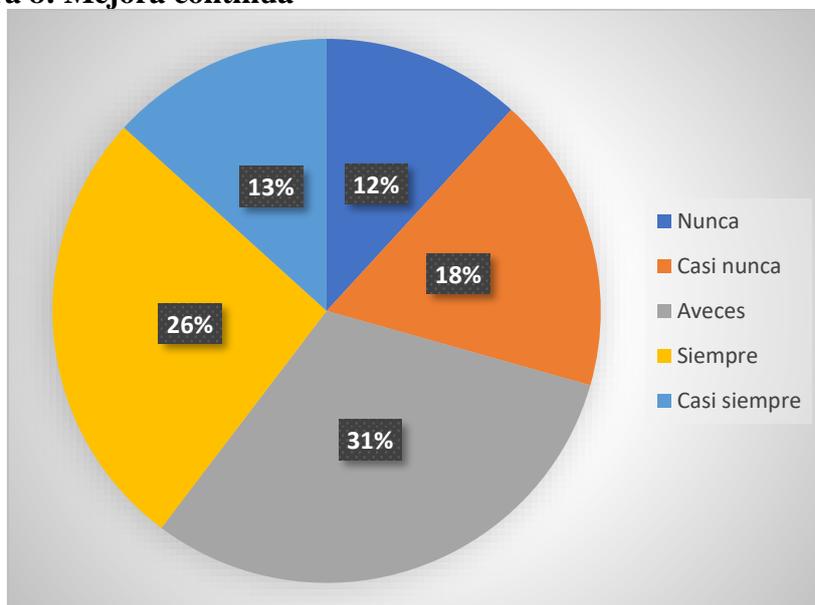
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 7: Satisfacción a los clientes al ser atendidos



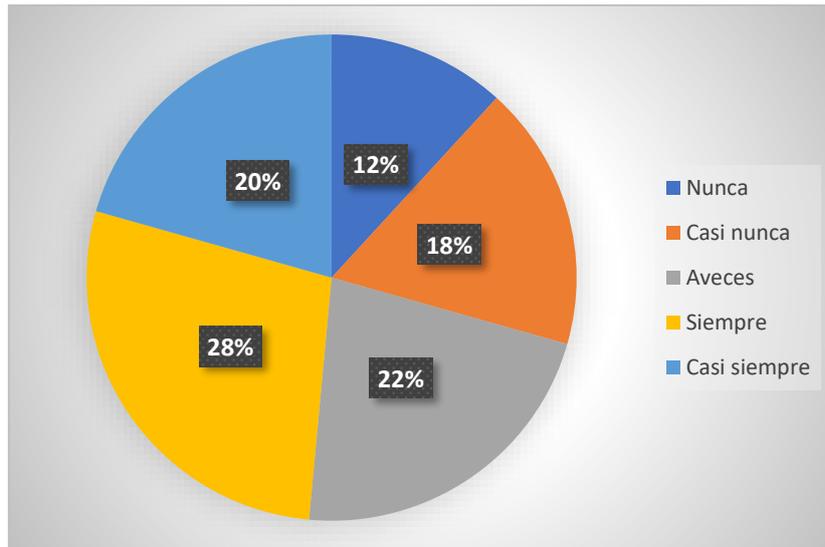
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 8: Mejora continua



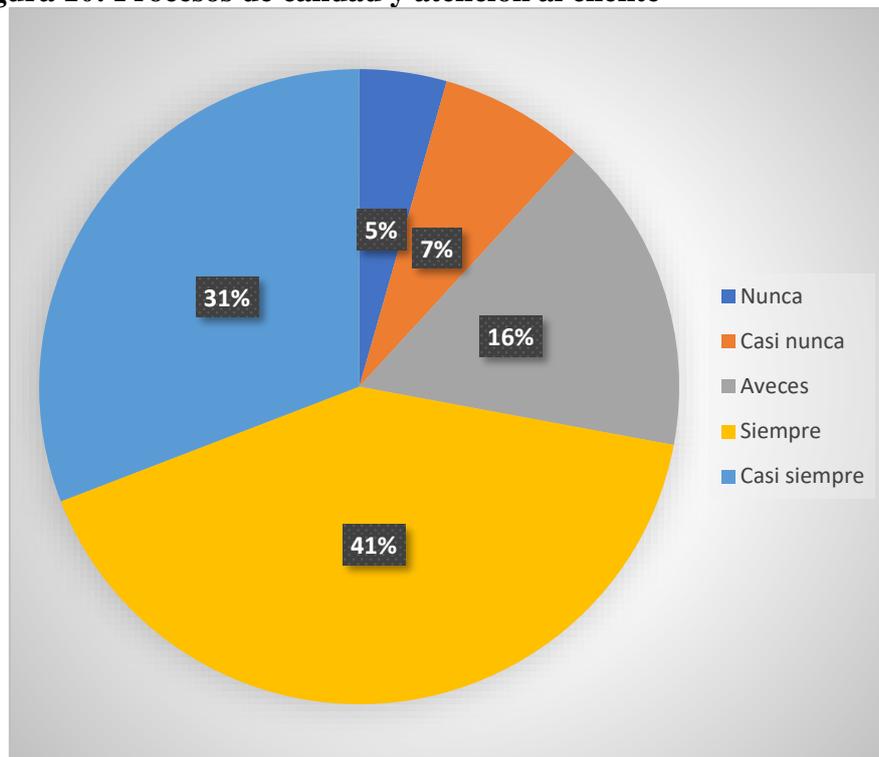
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 9: Cumplimiento de los procesos de calidad



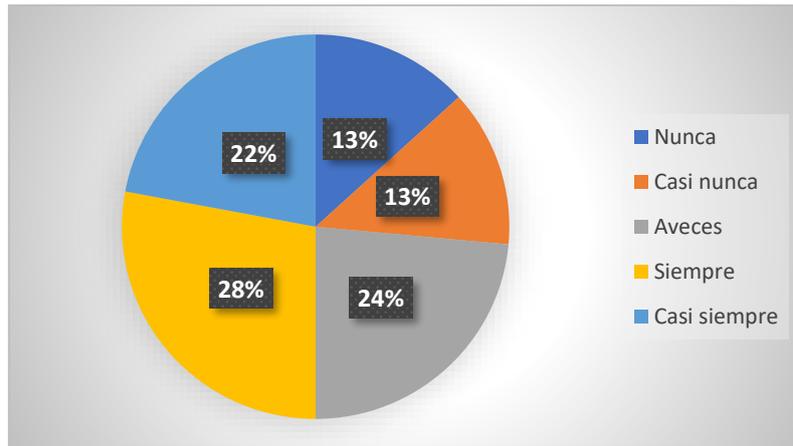
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 10: Procesos de calidad y atención al cliente



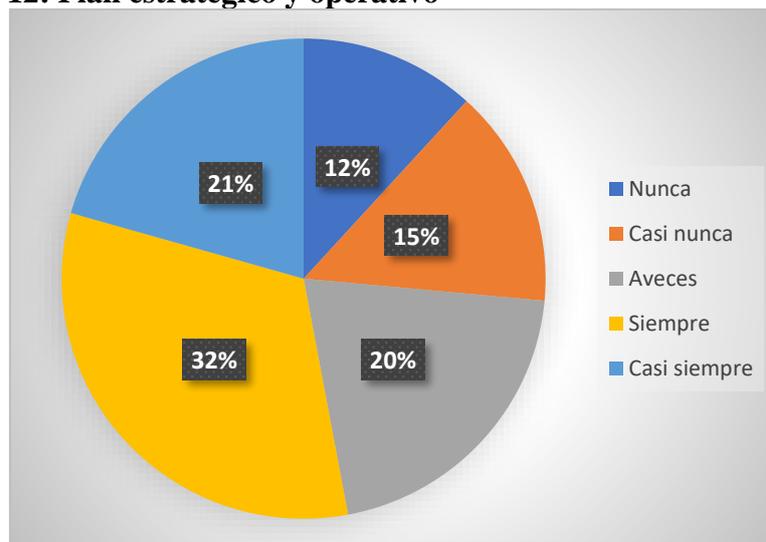
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 11: Aspectos de planeación



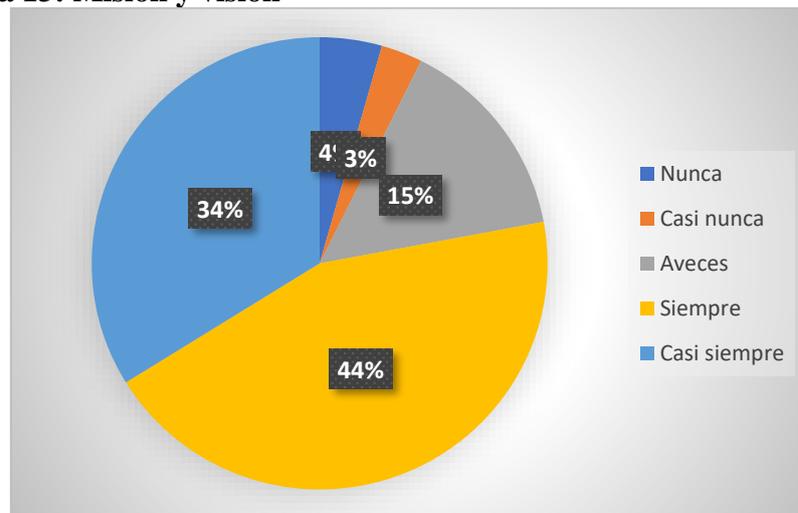
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 12: Plan estratégico y operativo



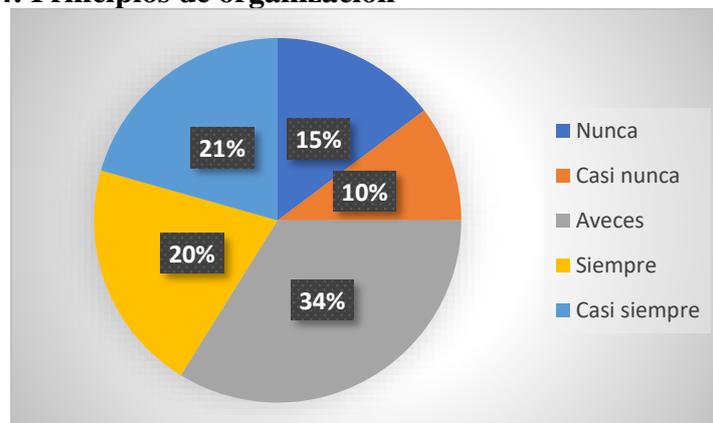
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 13: Misión y visión



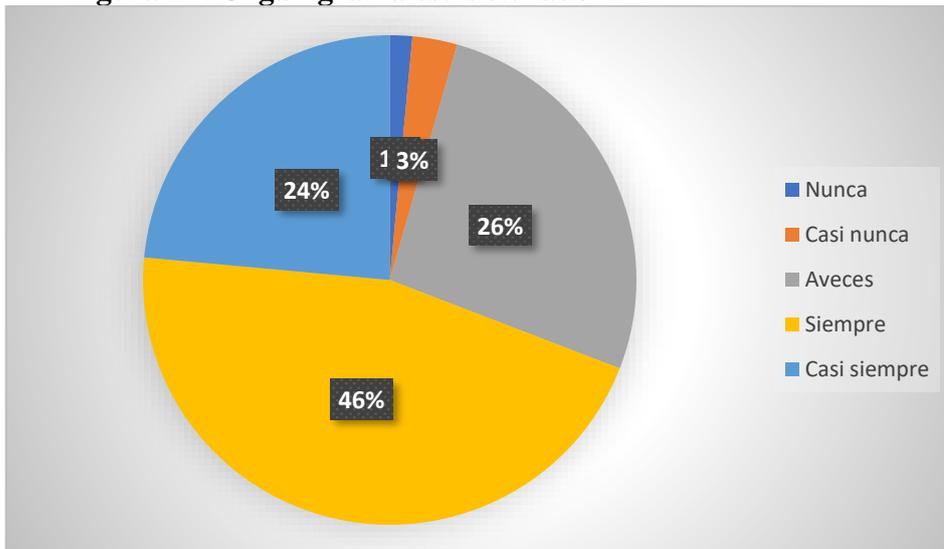
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 14: Principios de organización



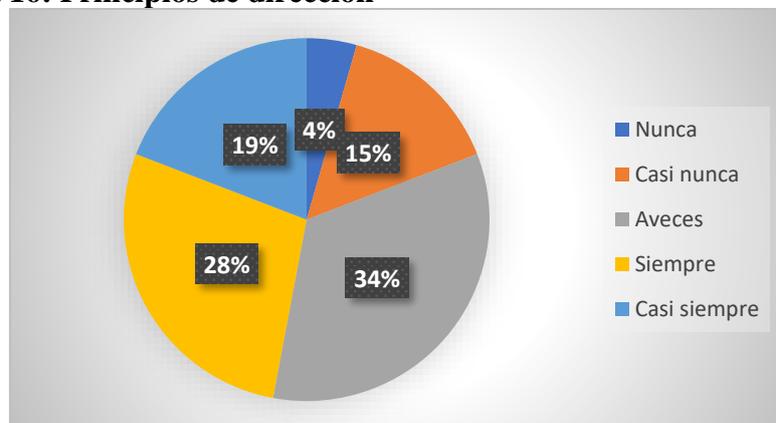
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 15: Organigrama estructurado



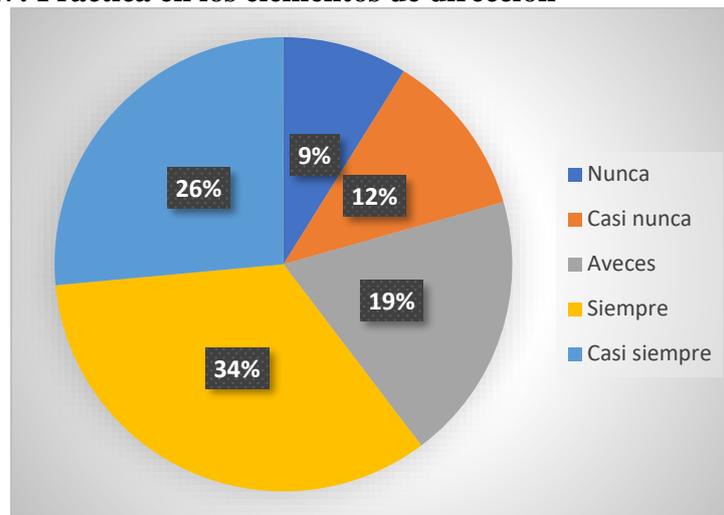
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021

Figura 16: Principios de dirección



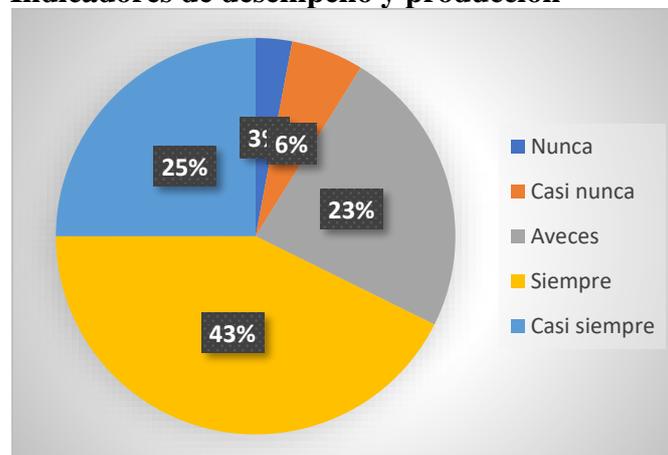
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 17: Práctica en los elementos de dirección



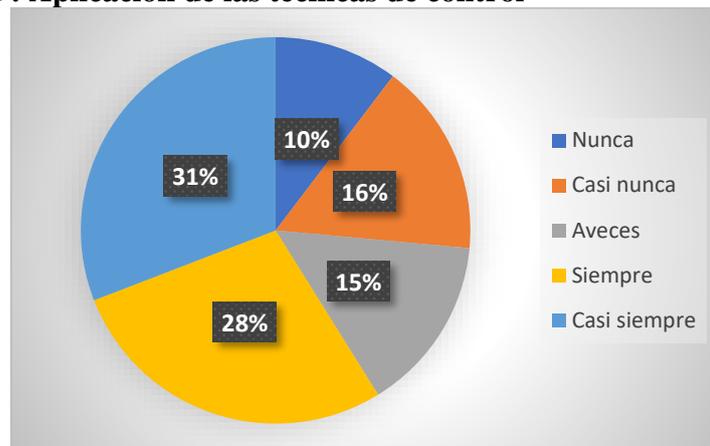
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 18: Indicadores de desempeño y producción



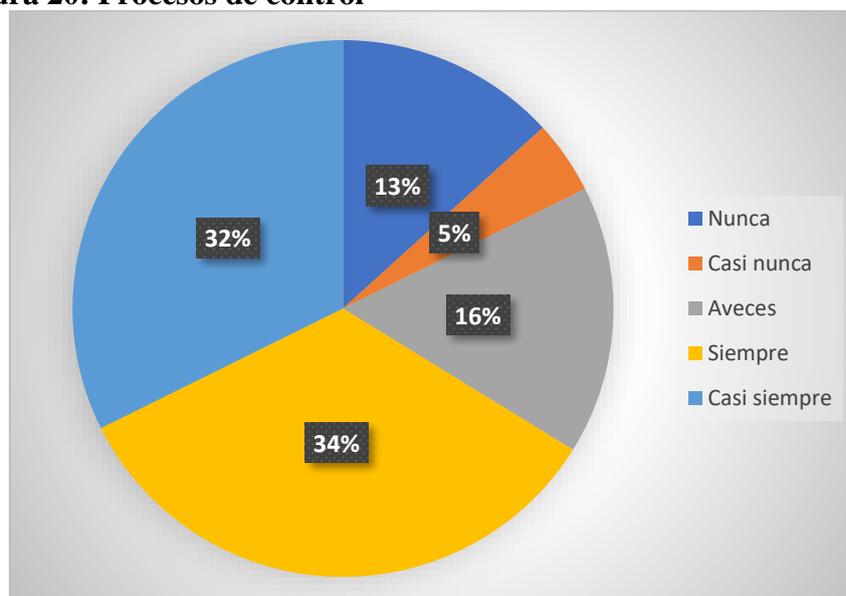
Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 19: Aplicación de las técnicas de control



Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

Figura 20: Procesos de control



Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las clínicas de Sullana, 2021.

TC-867-YABADG-PREBANCA-TURNITIN-2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo