

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
DESARROLLO PERSONAL Y PLAN DE MEJORA EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y
ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018

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

AUTORA

**ARCE CANAHUIRE DEYSI RUTH
ORCID: 0000-0003-0673-8332**

ASESOR

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Arce Canahuire, Deysi Ruth

ORCID: 0000-0003-0673-8332

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Sacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESORA

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por la bendición que derrama sobre mí para seguir creciendo como profesional, con la hermosa oportunidad de estar aquí.

A mi Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por haberme abierto las aulas del saber, quien contribuyo a mi formación profesional en mi carrera de estudio.

DEDICATORIA

Con todo el amor y cariño a mi madre y quienes fueron la base de mi desarrollo y crecimiento profesional, por su incondicional apoyo y consejos basados en la ética y transparencia de actuar en la vida.

A mis hermanas por el cariño y motivación que me impulsaron a lograr mi meta de ser Licenciada en Administración.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pertenece a la línea gestión de calidad: procesos administrativos. Tuvo como **objetivo general**: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018, **metodología** Fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo- de propuesta, donde se elaboró un plan de mejora, con una población y muestra conformada de 31 MYPES. Para la recolección de sus datos se hizo uso de la técnica encuesta mediante su instrumento el cuestionario dirigido a los gerentes de las agencias de turismo de la ciudad de Huaraz. Obteniendo los siguientes **resultados**: el 58,1% de los representantes tiene entre 31 a 50 años, el 51,6% percibe que el logro de las metas depende del personal, el 58,1% evalúa el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación, el 54,8% se reúne con su equipo una vez al mes para escuchar sus quejas o sugerencias y el 54,8% indica que podrían velar por los intereses de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes. Se **concluye** que la mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años, las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia de 4 a 5 años, consideran que el logro de las metas depende del personal y se vela por los intereses de su empresa como de sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad, micro y pequeña empresa, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present research work belongs to the quality management line: Administrative processes. Its general objective was: Describing the main characteristics of quality management under the approach of personal development and improvement plan in micro and small companies in the service sector, activity of doctors and dentists in the district of Huaraz , 2018. The design was non-experimental - transversal- descriptive-proposal, where an improvement plan was elaborated, with a population and sample made up of 31 MYPES. To collect their data, the survey technique was used through its instrument, the questionnaire addressed to the managers of the tourism agencies of the city of Huaraz. Obtaining the following results: 58.1% of the representatives are between 31 and 50 years old, 51.6% perceive that the achievement of the goals depends on the staff, 58.1% evaluate personal development by verifying the ease of communication, 54.8% meet with their team once a month to listen to their complaints or suggestions and 54.8% indicate that they could look after the interests of their company and their collaborators without harming their clients. It is concluded that the majority of the representatives are between 31 and 50 years old, the micro and small companies have a permanence of 4 to 5 years, they consider that the achievement of the goals depends on the staff and the interests of their company as well as those of your collaborators without harming your customers.

Keywords: Quality management, micro and small business, customer satisfaction.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESORA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación	14
III. HIPÓTESIS	30
IV. METODOLOGÍA	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.5. Plan de análisis.....	36

4.6. Matriz de consistencia.....	37
4.7. Principios éticos	39
V. RESULTADOS	41
5.1. Resultados	41
5.2. Análisis de resultados.....	77
VI. CONCLUSIONES	108
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	110
Referencias Bibliográficas	112
Anexos	121
Anexo 1. Cuadro de sondeo.....	121
Anexo 2. Consentimiento informado.....	122
Anexo 3. Cuestionario	124
Anexo 4. Hoja de tabulación.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<i>Tabla 1 Operacionalización de variables</i>	33
<i>Tabla 2 Matriz de consistencia</i>	37
<i>Tabla 3 Características de las Micro y pequeñas empresas</i>	41
<i>Tabla 4 Número de trabajadores</i>	42
<i>Tabla 5 Nivel de ingreso mensual</i>	43
<i>Tabla 6 Las personas que trabajan en su empresa</i>	44
<i>Tabla 7 Tipo de constitución de la empresa</i>	45
<i>Tabla 8 Objetivos de creación</i>	46
<i>Tabla 9 Características de los representantes</i>	47
<i>Tabla 10 Sexo</i>	48
<i>Tabla 11 Grado de Instrucción</i>	49
<i>Tabla 12 Cargo que desempeña</i>	50
<i>Tabla 13 Tiempo que desempeña</i>	51
<i>Tabla 14 Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal</i>	52
<i>Tabla 15 Depende el logro de metas</i>	53
<i>Tabla 16 Analiza las causas y situaciones actuales de la empresa</i>	54
<i>Tabla 17 Planifica y plantea soluciones a los problemas</i>	55
<i>Tabla 18 Implementa el plan de mejora para la empresa</i>	56

<i>Tabla 19 Monitoreó de las actividades.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 20 Características de la gestión de calidad el enfoque de desarrollo personal</i>	
<i>58</i>	
<i>Tabla 21 Documentación resumida del procedimiento aprendido</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 22 Evaluación del desarrollo personal de su equipo de trabajo.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 23 Frecuencia que se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 24 Continuidad con el que se trazan desafíos para la mejora de su empresa</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 25 Características de la gestión de calidad el enfoque de desarrollo personal</i>	
<i>63</i>	
<i>Tabla 26 Nivel de comunicación adecuado en la empresa</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 27 Oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 28 Actitud saludable de los colaboradores cuando se suscita un problema con alguno de sus compañeros de trabajo</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 29 Habilidades de gestión requeridas para la correcta administración de la empresa.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 30 Frecuencia de la distribución del tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 31 Programacion de actividades de formación o crecimiento profesional</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 32 Frecuencia de evaluación y retroalimentación a los colaboradores, para un mejor desempeño</i>	<i>70</i>

Tabla 33 Velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes..... 71

Tabla 34 Plan de mejora en base a los resultados de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de desarrollo personal en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018..... 72

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Permanencia de la empresa en el rubro.</i>	41
<i>Figura 2. Número de trabajadores.</i>	42
<i>Figura 3. Nivel de ingreso mensual.</i>	43
<i>Figura 4. Las personas que trabajan en su empresa.</i>	44
<i>Figura 5. Tipo de constitución de la empresa.</i>	45
<i>Figura 6. Objetivos de creación.</i>	46
<i>Figura 7. Edad de los representates.</i>	47
<i>Figuras 8. Sexo de los representates.</i>	48
<i>Figura 9. Grado de instrucción.</i>	49
<i>Figura 10. Cargo que desempeña.</i>	50
<i>Figura 11. Tiempo que desempeña.</i>	51
<i>Figura 12. Se práctica la misión y visión.</i>	52
<i>Figura 13. Depende el logro de metas.</i>	53
<i>Figura 14. Analiza las causas y situaciones actuales de la empresa.</i>	54
<i>Figura 15. Planifica y plantea soluciones a los problemas.</i>	55
<i>Figura 16. Implementa el plan de mejora para la empresa.</i>	56
<i>Figura 17. Monitoreó de las actividades.</i>	57
<i>Figura 18. Retroalimentación y análisis de las actividades para un buen resultado.</i>	
58	
<i>Figura 19. Documentación resumida del procedimiento aprendido.</i>	59

<i>Figura 20. Evaluación del desarrollo personal de su equipo de trabajo.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 21. Frecuencia con que se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos.....</i>	<i>61</i>
<i>Figuras 22. Continuidad con el se trazan desafíos para la mejora de su empresa... </i>	<i>62</i>
<i>Figuras 23. Se presenta un compromiso organizacional.</i>	<i>63</i>
<i>Figura 24. Nivel de comunicación adecuado en la empresa.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 25. Oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento.</i>	<i>65</i>
<i>Figura 26. Actitud saludable de los colaboradores cuando se suscita un problema con alguno de sus compañeros de trabajo.</i>	<i>66</i>
<i>Figura 27. Habilidades de gestión requeridas para la correcta administración de la empresa.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 28. Frecuencia de la distribución del tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias.</i>	<i>68</i>
<i>Figura 29. Programación de oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de la organización.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 30. Frecuencia de evaluación y retroalimentación a los colaboradores, para un mejor desempeño.</i>	<i>70</i>
<i>Figura 31. Velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes.</i>	<i>71</i>

I. INTRODUCCIÓN

Un tema importante en el mundo empresarial es la gestión de calidad, lo cual permitirá dar grandes pasos respecto al desarrollo económico, social, político, tecnológico, cultural; porque la aplicación de este término conducirá a que los microempresarios tomen decisiones positivas para mejorar sus empresas, sin embargo es primordial que en toda organización tenga como protagonista al personal como talento humano poniendo énfasis en desarrollo personal de cada uno son intercambios que permiten adquirir experiencias permitiendo saber de sí mismo y/o de los demás, con la finalidad de que cada integrante de las empresas se sientan cómodos y satisfechos con ellos mismo, la cual permita que sean productivos en las empresas de tal forma generará beneficios para las empresas mediante el concepto de competitividad en el mercado a nivel mundial.

A nivel internacional Alvarez, Freire, y Gutierrez (2017) consideran que las entidades han estimado que en algunos casos con mayor relevancia el recurso humano, a pesar que desde 1960 en Estado Unidos se genera unas entidades de nivel corporativo denominado Hamburger University perteneciente a Mc Donalds, entre otras, con el fin de que generen conocimientos frente a la necesidad organizacional sobre los colaboradores, de manera que la escasez de orientaciones sobre el desempeño y funciones se hacía presente afectan de forma negativa a la entidad y truncando su desarrollo productivo, por ende estas universidades se enmarcaban en la enseñanza de normativas y regulaciones que debe tener el colaborador y que se encuentren en alineación con los propósitos de la entidad.

En Colombia Parra y Rodríguez (2016) afirman que la entidad que se enmarca en la gestión de calidad ya no presentan un punto de ventaja de carácter competitivo,

por el contrario se ha vuelto en un proceso diario empresarial; entre ellos se encuentra la formación, desarrollo de habilidades y comportamientos, por ende la OIT sostiene que dentro del desarrollo personal, las organizaciones deben impulsar las capacitaciones a los colaboradores para mantener una entidad exitosa que mantenga un desempeño laboral favorable, ya que ello propicia el entorno cambiante que exige las constantes capacitaciones.

Entorno a este marco, la Universidad Católica los Ángeles – Chimbote, en la escuela profesional de Administración que corresponde a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas ha establecido enfocar el campo disciplinario de la promoción de la MYPE en el Perú, fundamentando como un sustento teórico y metodológico que debe dirigir a la investigación proyectada.

Como tema de investigación concerniente a la gestión de calidad y actividades de médicos y odontólogos garantizado por las MYPES, que vienen brindando sus servicios en la ciudad de Huaraz, correspondiente a un trabajo de investigación exploratorio de carácter descriptivo en la cual se explicaran cada uno de los problemas y factores originarios, los procesos y resultados que puedan ocurrir; de igual forma el planteamiento de propuestas para reducir los efectos negativos del problema a exponer.

La importancia de observar y brindar criterios de la realidad de la coyuntura social del acontecer diario, muestra que la base profesional de un ser humano es fundamental en toda las MYPES, ya que el profesional asumirá roles y actividades que será parte de su actividad laboral siendo imagen y representante de la institución de donde trabaja; sin embargo en la realidad no presenta situaciones favorables debido a que existe una serie de profesionales que no se sientan seguros con lo que estudiaron,

si se desenvuelven bien en sus actividades de trabajo, el desempleo que existe genera que no exista el desarrollo personal de cada uno de ellos.

En el Perú, el Diario Gestión (2019) manifiesta que cerca de 69% entidades no consideran en las reuniones las temáticas y necesidades de las áreas enfocadas a los colaboradores y gestión de talento, ya que consideran evaluar temáticas de operatividad estratégica de acuerdo a Real Time Management, donde el 19% de las entidades señalan que la auditoría de carácter financiero es el tema que mayormente son considerados en la reunión, por ende solo un 14% de las entidades entienden que el desarrollo personal se encuentra enmarcado en sus propósito empresariales.

ESAN (2018) una de las tendencias más útiles en los últimos tiempos fueron las actividades de autoevaluación lo cual se llevó a cabo por muchas empresas a nivel mundial. Las organizaciones aplican los criterios ejemplares de gestión de calidad como es el modelo de ciclo de Deming, o los criterios que fueron adaptados para evaluar el rendimiento real frente a un justo conjunto de pautas para la calidad total.

Mamani (2017) en Puno a determinado que el nivel de conocimiento preponderante no es regular tanto en el sector público y privado, ya que no existe conocimientos exactos respecto a la mercadotecnia de servicios en salud, en los cuales no se aplica de manera efectiva, en tanto el valor preponderante es una actitud positiva en los diferentes campos de la Odontología.

En el Distrito de Huaraz, esta situación ha conducido que los empresarios tomen decisiones para dar una posible solución mediante capacitaciones, motivaciones siendo no suficiente para el personal, ya que enfocarse en estos problemas que se suscitan es complejo debido a que no es sencillo tratar con la persona humana porque

cada uno es tan diferente y vive diferentes realidades que tratar de entender será un proceso lento y complejo.

Esta realidad con lleva a que los empresarios tomen conciencia y aplique los conceptos de gestión de calidad mediante el desarrollo del personal en los centros odontológicos, a pesar que actualmente solo consideran las estrategias como elemento primordial, pero no ha establecido que los recursos humanos y la colaboración entre ellos, beneficia al cumplimiento de estas estrategias, por ende no abordan como propósito empresarial a los colaboradores de la entidad, siendo la pieza clave para el desarrollo empresarial como personal, la cual sería la iniciativa de progreso que se direcciona a los objetivos de cada MYPE.

De acuerdo a este contexto, se ha formulado el problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 y como se mejoraría? Y para dar solución al problema propuesto se ha formula el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Como propósito de logro del objetivo general se han desagregado en objetivos específicos: (a). Identificar las principales características de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018; (b). Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro

actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018; (c). Describir las principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018; (d). Determinar el enfoque de desarrollo personal en las Micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018; (e). Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Debido a la importancia de este trabajo de investigación se justificó porque permite tomar conciencia a los gerentes y/o propietarios, colaboradores de las MYPES de los centros odontológicos, ya que podrán implantar un desarrollo integral y sostenible del personal, para que brinden una mejor atención al cliente, debido a que es elemental que en toda empresa busque ser rentable y competitivo, por ende, este hecho se reflejará ante los clientes objetivos y potenciales que los centros odontológicos quieren conseguir.

El sustento teórico del trabajo de investigación se basó en el desarrollo personal y plan de mejora de Taylor (2017), quien menciona en su libro “Como sobresalir a través del desarrollo personal” que es una estrategia que se debe tomar mucha atención porque es importante para el crecimiento empresarial y esto se logrará a través de la innovación de conocimientos, el fortalecimiento de las habilidades con el fin de reconstruir una forma de vida mediante la autodisciplina de cada individuo, esto contribuirá a las MYPES del distrito de Huaraz mediante estas teorías de estudio como es gestión de calidad y desarrollo personal.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación fue de tipo descriptivo, en la cual se recopilarán datos tal cual a la realidad natural teniendo en cuenta las características en la realidad empírica, porque se caracterizará la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de médicos y odontólogos nivel cuantitativo porque se utilizará la matemática. En cuanto al diseño de la investigación fue No Experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es Transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único.

Referente a las técnicas de investigación fue la encuesta, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como la guía de observación y el cuestionario estructurado, se trabajó con una población de 31 MYPES. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, fueron incorporados o ingresados al MS Excel programa estadístico versión SPSS V 25 / para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

Dando como resultados que el 58,1% de los representantes tiene entre 31 a 50 años, el 45,2% ponen en práctica la misión y visión, el 51,6% percibe que el logro de las metas depende del personal, el 51,6% analiza las causas y situaciones actuales con la elaboración de planillas de registros, el 58,1% evalúa el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación, el 54,8% se reúne con su equipo una vez al mes para escuchar sus quejas o sugerencias, el 71,0% percibe que si existe compromiso organizacional y el 54,8% indica que podrían velar por los intereses de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes.

El estudio concluye que la totalidad de representantes tienen la edad entre 31 a 50 años, tienen una permanencia en el mercado de 4 a 5 años, del servicio que ofrecen en su mayoría practica la misión y visión, el logro de las metas de la empresa depende del personal, se desarrolla el análisis de las causas y situaciones actuales de la empresa por medio de la elaboración de planillas de registros, en su mayoría evalúa el desarrollo personal de su equipo de trabajo mediante la verificación de la facilidad de comunicación , existe un nivel de comunicación de forma adecuada en la empresa, los colaboradores tienen una actitud saludable cuando se suscita un problema con alguna de sus compañeros de trabajo y se vela por los intereses de su empresa y colaboradores sin perjudicar a sus clientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Variable 1: Gestión de Calidad bajo el enfoque de desarrollo Personal

En ámbito internacional se encontró los siguientes antecedentes:

Echeverría (2015) en su tesis realizada en Ecuador titulada *Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador*. Tuvo como objetivo central, diseñar el modelo de Gestión de Calidad para las entidades del sector público en Ecuador que permita lograr servicios públicos con calidad. La investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo con diseño no experimental, técnica que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario como instrumento de 33 preguntas. Resultado el 70% de los encuestados indicaron que la información es suficiente y útil, El 71% de los encuestados percibieron que las instituciones públicas disponen de suficientes recursos humanos, materiales, y tecnológicos, mientras el 29% percibió lo contrario, El 70% de los encuestados indicaron que lo que se debe mejorar son los recursos humanos. Conclusiones la calidad y su normativa en el sector público ecuatoriano está dado por la Norma Técnica para Certificar las instituciones públicas, así como lineamientos y directrices que la Secretaría Nacional de Administración Pública emite, normativa que debe ser revisada y evaluada dado que hay duplicidad de directrices con el Ministerio de Relaciones.

Dávila (2017) realizada en Ecuador, en su tesis titulada *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 15189:2012 en el Laboratorio Clínico LabD*. Tuvo como objetivo central diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en base

a la Norma ISO 15189: 2012 para incrementar la confiabilidad de los resultados en el Laboratorio Clínico LabD. El método utilizado, fue descriptivo de enfoque cualitativo de diseño no experimental , técnica e instrumento que se utilizo fue la observación y la entrevista . Resultados se han identificado como procesos clave del laboratorio clínico las etapas pre analítica, analítica y pos analítica. Desde sus inicios, el laboratorio ha puesto énfasis en la fase analítica porque se ha considerado que es la que determina la aceptación y la utilización del informe producido. Se concluye que el laboratorio cumple con todos los requisitos exigidos para su funcionamiento, como son: RUC, Permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud, Licencia Metropolitana LUAE, que incluye el permiso otorgados por el Cuerpo de Bomberos, Registro de Medio Ambiente y Patente Municipal.

En el ámbito nacional se encontró los siguientes antecedentes:

Guevara y Contreras (2017) en su tesis en titulada *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa n° 7012 Jesús de La Misericordia del distrito de Surquillo en el año 2017*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la población constituida como muestra estudiada. La investigación es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por un total de 22 docentes, en la recolección de datos se utilizó el instrumento que es el cuestionario de 15 preguntas. Resultado el 23% de los participantes opinan que la calidad del servicio educativo es baja cuando la gestión de recursos humanos es mala, el 23% de los participantes opinan que la calidad del servicio educativo es baja cuando la

planificación de la gestión de recursos humanos es regular. Se concluye que existe una relación moderada entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo.

Salazar (2016) en su tesis realizada en Lima-Perú titulada *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. Tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana (las cuales llamaremos Clínica A y Clínica B) . La metodología fue de tipo descriptivo y transversal. La población muestral estuvo conformado por 30 pacientes con un cuestionario de 28 preguntas y la técnica de encuesta. Resultado el 53.3% pertenecía al grupo de 30 a 39 años, el 16.7% pertenecía al grupo de 40 a 49 años y finalmente el 3.3% pertenecía al grupo de 50 a más años, el 86.7% provienen del área central de lima, mientras que el 10% provienen del cono norte y finalmente el 3.3% provienen del cono sur. Finalmente se concluye que la calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación.

Pacheco (2018) en su tesis Oxapampa-Perú denominada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las MYPES del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, periodo 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing, del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2018.

La investigación es de tipo descriptivo, no experimental, transversal. La población en estudio está conformada por siete (07) MYPES, la técnica para el desarrollo de la investigación fue la encuesta y el cuestionario de 19 preguntas. Los resultados obtenidos mostraron el 85,7% de la muestra encuestada cuenta con una estructura organizacional diseñada; las MYPES en un 85,7% tienen definidas su Misión, Visión y Valores representada, en cuanto a la satisfacción del cliente que el 85,7% si logra satisfacer a sus clientes. En conclusión el puesto que el distrito de Villa Rica es un distrito joven como destino turístico las MYPES han sido constituidas con el fin de ser grandes generadores de ganancia y los micro empresarios han tratado de llevar su MYPE con los pocos conocimientos que tienen.

López (2018) en su tesis realiza en Sullana-Perú denominada *Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa, zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018*. Tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad y el uso de las tic de la empresa Zongshen en el distrito de Sullana, año 2018. La metodología fue de nivel cuantitativo y fue de tipo descriptivo y su diseño es no experimental. La población de estudio fue 20 colaboradores los cuales tan conformados por el gerente de tienda, área administrativa y de venta de la empresa, la técnica e instrumento fue la encuesta y el cuestionario fue de 20 preguntas. Los resultados que el 80% de los encuestados responden que siempre existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, el 70% de los colabores indican siempre la empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de sus puesto. Conclusión: Organización orientada al cliente, el liderazgo, el enfoque de sistemas para la gestión, la mejora continua y por último el enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones.

Contreras (2018) en su tesis realizada en Lima-Perú denominada *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de lima caso: galería capón center*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables, gestión de la calidad con enfoque al cliente y la competitividad en las Microempresas Farmacéuticas del tercer piso de la Galería Capón Center. La metodología fue de tipo aplicada, observacional, correlacional y de corte transversal, el método y diseño es cuantitativo no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario 22 preguntas, donde la población fueron todos los 70 propietarios de los establecimientos farmacéuticos. Resultado de 70 propietarios el 41.4% (n=29) son Mujeres y por tanto los restantes 58.6% (n=41) son Hombres los cuales representan mayoría en cuanto a género, el 67% (188) mencionan estar satisfechos mientras que el 33% (92) no lo están. Se concluye que la gestión de la calidad con enfoque al Cliente se relaciona directa o favorablemente con la Competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de lima.

En el ámbito regional se encontró los siguientes antecedentes:

Castro (2018) en su realizada en Chimbote-Perú tesis denominada *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la avenida camino real del distrito de Chimbote, provincia del santa, año 2018*. Tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora, en las micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro restaurantes, de la Avenida Camino Real del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018. La metodología fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, la población

fue de 10 mypes a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario de instrumento conformado por 22 preguntas. Resultados el 50.00% tiene cierto conocimiento sobre el termino gestión de calidad, el 70.00% conoce la técnica moderna de atención al cliente, y que el 90.00% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes. Se concluye que se elaboró un plan de mejora en base a los resultados para poder buscar las estrategias adecuadas para mejorar la gestión de calidad de los restaurantes de la avenida Camino Real.

En el ámbito local se encontró los siguientes antecedentes:

Moreno (2018) en su tesis realizada en Huaraz-Perú titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial) del distrito de Huaraz, 2018. La metodología fue de tipo y nivel de investigación cuantitativa-descriptiva con un diseño no experimental (transeccional-transversal), y para el recojo de información se escogió una muestra de 37 micro y pequeñas empresas de una población de 40 representantes con la técnica de encuesta y el cuestionario de 22 preguntas. Resultado el 62.16% tienen definido su misión y visión, así como el 78.38% planifican sus actividades para brindar un servicio adecuado; además el 35.14% de los empleados tienen como dificultad el aprendizaje lento para implementar gestión de calidad. Se concluye finalmente que las micro y pequeñas empresas están aplicando una gestión

de calidad planificando sus actividades y consideran el buen trato al cliente para retenerlos, reafirmando que la calidad del servicio es su prioridad para determinar la calidad en la empresa.

Salazar, G (2018) en su tesis realizada en Huaraz-Perú titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeñas empresa sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2018. La metodología fue cuantitativa descriptiva, no experimental (transaccional o transversal). El recojo de la información se identificó dos poblaciones de 11 gerentes y 28 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario de instrumento conformado por 12 preguntas. Resultados, donde el 100% de los gerentes, señalan que están fuertemente de acuerdo que la limpieza del hotel es constante pero los colaboradores están en desacuerdo en un 75%, por tanto los colaboradores indican que no hay una limpieza constante y orden. Se concluye que la gestión de calidad es esencial para esta investigación es entendida como el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeñas empresas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Gestión de Calidad

Alrededor de la segunda mitad del siglo XX, cuando se dedicó una atención extraordinaria a la gestión de la calidad, por sus conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, particularmente a partir de los años 80's y hasta la actualidad, teniendo como referencia al llamado milagro industrial japonés del cual el

mundo occidental apenas comienza a entender los factores de su éxito de acuerdo a la afirmación de Schonberger en 1992. En México, esto ha venido prendiendo desde principios de la década de los 90's aunque con un ritmo lento y con fuertes altibajos, si lo comparamos con el de los países del primer mundo. La firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Estados Unidos de América, Canadá y México en 1993, es síntoma de que la globalización se ha intensificado y ha determinado la necesidad en las empresas para implementar un enfoque de calidad en su administración (Cuatrecasas, 2017, p.13).

Así mismo, Cuatrecasas (2017) también sostiene que la gestión de calidad en 3 dimensiones que son: características, grados y objetivos. Las características mencionadas con las principales de la gestión de calidad utilizada, el sistema en el que se basa la gestión de calidad, y si existe alguna norma que regule este gestión, vale decir que existe algún indicador para regular la buena gestión. Los grados hacen referencia los niveles en que se implanta la gestión de calidad en la institución y finalmente los objetivos y metas trazados desde el punto de vista corporativo.

A. Evolución de la gestión de Calidad

Según lo mencionado por López (2015), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien sus operaciones, vale decir que afecta a cada persona en la organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

También Alcalde (2019) sugiere que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. Además sostiene que es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su

compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

De acuerdo con Villanueva (2019) el enfoque de calidad técnica definido en el control estadístico de procesos se basa en un concepto de gestión de la calidad como una colección de métodos que se pueden utilizar de forma selectiva y aislada para controlar la calidad de los productos y procesos. Aunque se superó este enfoque, fue útil para crear una caja de herramientas que no mejoró los enfoques posteriores. Los enfoques más recientes del enfoque técnico (control de calidad y enfoque japonés) son los primeros en notar la inadecuación de este concepto, limitado a proyectos y programas para fines específicos y discontinuos, sin un enfoque de gestión claro que los proteja.

B. Definición de la Gestión de Calidad

Cortés (2017) afirma que la gestión de la calidad, se define como la filosofía de dirección que busca permanentemente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, de productos y/o servicios en una empresa. De manera similar, proporciona a las organizaciones los recursos necesarios para garantizar el compromiso de los empleados, la satisfacción del cliente y, lo más importante, la competitividad de la organización. La importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados en todos los niveles de la organización en la búsqueda de la mejora continua.

La gestión de la calidad es el "grupo de actividades de la función general de la gestión que determina la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, y se desarrolla gracias a la proyección de la calidad y de manera natural el control de la calidad, la garantía de la calidad y la mejora de la calidad dentro del" sistema de calidad

". Como se expresa en la norma ICAITI-COPANT ISO 9001: 2000, mejor gestión de procesos: los procesos mejor controlados. Aumento de la productividad: reducción de los costos operativos: esto significa un aumento de las ganancias y una mayor motivación de los empleados (Muñoz, 2018, p. 23).

Calidad

Según González (2016), la definición de la calidad y de la gestión de la calidad han sufrido cambios notables a través de los últimos setenta años. Es así que existen diversos conceptos, propuestos por los autores más importantes en calidad entre los que destacan W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, que a la fecha siguen vigentes formando parte de la teoría de la gestión de las organizaciones, a continuación se describen algunos. El autor Edwards Deming, criticó las formas tradicionales de administrar y evaluar a los trabajadores, por lo que propuso ideas más humanistas y fundamentadas en el conocimiento de la variación natural que en todo proceso existe.

Las principales aportaciones de Deming, son: catorce principios para transformar la gestión en la organización y el ciclo Deming, cuyas etapas son: planificar: establecer objetivos y procesos para obtener resultados; hacer: implementar los procesos; verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados; actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos (Cortés, 2017).

La calidad denominada en términos formales no solo es un fenómeno abstracto, sino que está definida mediante los atributos, especificaciones técnicas del producto o servicio. De lo anterior se desprende la necesidad de definir claramente la calidad específica. Para Deming en el año de 1993, sostiene que la calidad no es otra cosa más

que "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua". Los logros de Deming son reconocidos mundialmente, sus principales contribuciones son el círculo Deming (Plan-Do-Check-Act) y los 14 puntos de Deming; se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor; cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto, la economía crece. Así mismo Juran en el año 1998 afirma que la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente" (Zapata, 2016, p. 4).

A. Calidad Total

Según lo mencionado por Sánchez (2019), la calidad fue el resultado de evolución y una metamorfosis hasta surgir el concepto de calidad total o bien TQ, siglas en inglés de *Total Quality*. Conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de calidad, surgió el concepto de la calidad total, la cual es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes.

Fue en la segunda mitad del siglo XX, cuando se dedicó una atención extraordinaria a la gestión de la calidad, por sus conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, particularmente a partir de los años 80's y hasta la actualidad, teniendo como referencia al llamado milagro industrial japonés del cual el mundo occidental apenas comienza a entender los factores de su éxito. En México,

esto ha venido prendiendo desde principios de la década de los 90's aunque con un ritmo lento y con fuertes altibajos, si lo comparamos con el de los países del primer mundo. La firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Estados Unidos, Canadá y México en 1993, es síntoma de que la globalización se ha intensificado y ha determinado la necesidad en las empresas para implementar un enfoque de calidad en su administración (M. Alvarez, 2015).

B. Origen de Calidad

Referente a la calidad Cuatrecasas (Cuatrecasas, 2017) manifiesta que la calidad es un término que se ha desarrollado a través del tiempo significativamente.

En el pasado, el concepto de calidad se ha desarrollado profundamente, estos conceptos surgieron desde el inicio de la historia de la calidad y su gestión. Por ejemplo, durante la Revolución en Francia, en el año 1794, se estableció un Taller Nacional de Calibre con el objetivo principal de lograr la estandarización de las municiones para su uso en varios tipos de fusibles, donde se conoce el conocimiento de inspección y Control de producción en la fabricación.

En este momento, en el año 1920 se desarrolló el control estadístico de calidad (SPC), que fue dirigido por el padre de calidad Walter A. Shewhart. Asimismo, Ronald Fisher comienza a realizar el diseño estadístico experimental o también denominado de experimentos (DEE), que se utiliza para aumentar la productividad de los cultivos. (p. 51)

Durante este tiempo, importantes expertos en calidad como Walter E. Deming o Joseph M. Juran desarrollaron el programa de gestión de calidad, mientras que el conflicto en los diversos criterios de calidad progresó de manera inconmensurable. Puede considerarse el origen de la gestión total de la calidad (TQM) de hoy. Al mismo

tiempo, Armand V. Feigenbaum comienza a desarrollar un nuevo concepto: "control de calidad total". Esto incluye una gestión de calidad más completa que cubre todas las áreas de la empresa y busca la plena satisfacción de los clientes (Cuatrecasas, 2017).

Después que la guerra finalizara los japoneses adquieren conocimientos y desarrollan las técnicas de control estadístico, de proceso adaptación, en principio como inspección, estableciendo lineamientos de calidad en los productos, en una segunda fase, se accionaba el control del proceso evitando falencias en el producto final. (p. 52)

Este hecho es consistente con un ascenso progresivo en el rendimiento, la confiabilidad y la calidad de los productos japoneses, que están más preocupados por la mejora constante y el desarrollo continuo, alentados por las ideas de Deming y Juran.

El país japonés utilizó la tipografía americana para la conquista. Durante el período de 80, cuando la calidad experimentó un desarrollo en la industria estadounidense, la existencia se consideró como un elemento estratégico fundamental. Philip B. Crosby introdujo el programa de mejora para que las empresas tomen conciencia de la necesidad de lograr calidad. El objetivo era eliminar desde el principio una gran parte de las inspecciones. (p. 53).

La calidad sobre paso los límites de la a nivel mundial ya que está en todas las organizaciones, liderada y conducida a través de la gestión e involucrando e involucrando a todos los recursos humanos. Esta nueva filosofía incorpora e integra técnicas que se han practicado, tales como: Por ejemplo, el control estadístico de los procesos (Cuatrecasas, 2017).

Estas y otras técnicas están integradas y complementadas en la planificación, optimización y control de calidad de productos y servicios. El diseño estadístico experimental o de experimentos con otras herramientas más recientes, como el análisis modal de errores y sus efectos o la provisión funcional moderna de calidad. (p. 54)

C. Definición de Calidad

Cano (2019) manifiesta que la calidad puede definirse como un conjunto de atributos innatos de un bien o servicio que satisface las expectativas y necesidades del cliente. Sin embargo, otros autores definen la calidad desde diferentes perspectivas.

Cuatrecasa (2017) propone que la calidad presume que el bien o servicio deberá cumplir con la estandarización para las que ha sido diseñado y que forzosamente se debe ajustar a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. (p. 55).

Variable 2: El enfoque de desarrollo personal

A. Desarrollo de las Personas

Las habilidades básicas de desarrollo personal son una condición imprescindible a fomentar para conseguir que las personas con diversidad funcional puedan llevar una vida plena lo más normalizada posible bajo los principios de integración. Así, mejorando en la mayor medida posible su conducta, apariencia, experiencias, estatus y reputación. básicas de la persona, su conducta, también su apariencia y su estatus, inclusive su reputación, tienen que someterse a un proceso de cambio, de mejoramiento. Cuando esto haya cambiado recién se habla de desarrollo personal, cuyo proceso es complejo e indescriptible con claridad y objetividad, precisamente por su complejidad. El desarrollo personal compromete “el auto control, la autoestima y el control interno; procesos cognitivos como las atribuciones relacionadas con el logro, el juicio moral, la obtención de valores y la capacidad para

considerar el punto de vista del otro y procesos afectivos como la empatía (Quispe, 2016, p.27).

Chiavenato (2017) el desarrollo de las personas significa no sólo para proporcionarles información que les permita aprender nuevos conocimientos, habilidades y capacidades y por lo tanto se puede trabajar de manera más eficiente. Esto significa, sobre todo, que les proporcione información básica para que puedan aprender nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos, y modificar sus hábitos y comportamientos y trabajar de manera más eficaz. La formación es mucho más que informar, ya que hay un enriquecimiento de la personalidad humana y empezar a reconocer esta organización.

Los procesos de desarrollo incluyen tres capas superpuestas: la formación, desarrollo de personal y desarrollo de la organización. Las capas inferiores, tales como la formación y desarrollo de las personas reparto (CyD) con el aprendizaje a nivel individual y de la manera cómo las personas aprenden y se desarrollan. Desarrollo Organizacional (DO) es la capa más amplia y completa y se refiere a la forma en cómo las organizaciones aprenden resultado de los cambios e innovaciones y se desarrollan.

Por un lado, los procesos de desarrollo en la forma tradicional por el modelo de oportunidad ((sólo en ocasión o necesidad de entrenamiento), con un esquema aleatorio (las personas se seleccionan al azar) y se centró en un entorno reactivo (si hay un problema o necesidad) de una visión a corto plazo al problema inmediato de abordar) basada (en la imposición de las personas no son consultados) en un estado de estabilidad (no cambia en sí) y mantener el status en vista de la Permanente y final (p. 367).

B. Definición de Capacitación

El proceso de cambiar sistemáticamente el comportamiento de los empleados para lograr los objetivos de la organización. La capacitación se refiere a las habilidades y habilidades que la posición requiere actualmente. La orientación está diseñada para ayudar a los empleados a usar sus habilidades y habilidades clave para tener éxito (Chiavenato, 2017, p. 331).

C. Administración estratégica de Recursos Humanos

Dessler y Varela (2015) sostiene que la gestión del talento humano lleva a cabo un papel de suma importancia en la preparación así como también el logro favorable de la institución, la dirección desea que sus gerentes de recursos humanos saquen provecho de sus sabidurías las cuales son específicas, convirtiéndose en accionistas estratégicos para acrecentar y llevar a cabo su plan estratégico. La gestión estratégica del talento humano denota, formula e implementa sistemas de recursos humanos, es decir, políticas y aprendizaje de talento humano que proporcionan al personal la capacidad, inteligencia y los comportamientos necesarios para alcanzar sus objetivos estratégicos (Armijos et al., 2019).

El concepto de estrategias de recursos humanos se refiere a las medidas específicas de recursos humanos que utiliza una institución para lograr sus objetivos. Por lo tanto, los objetivos estratégicos de Albertson incluyen la reducción de costos y el enfoque en el cliente, así como el uso de un sistema dedicado basado en Internet para contratar de manera eficiente a los empleados de atención al cliente (Ramos, 2018).

D. Papel de los recursos humanos en la formulación de la estrategia.

Dessler y Varela (2015) sostienen que al desarrollar un plan estratégico, se identifican, analizan y reconcilian las oportunidades y amenazas externas de la organización, con sus fortalezas y debilidades internas. Los planes estratégicos resultantes deben aprovechar las fortalezas y oportunidades de la compañía al tiempo que reducen o eliminan las amenazas y debilidades.

El equipo de personal puede desempeñar múltiples funciones en este caso. Por ejemplo, se encuentra en una posición excelente para proporcionar información competitiva, como los planes de incentivos de los competidores e información sobre la legislación futura, como las leyes laborales. Además, está calificado para asesorar sobre las fortalezas y debilidades humanas internas de la organización. Durante el proceso de automatización de sus fábricas, John Deere, el fabricante de maquinaria agrícola, desarrolló trabajadores excepcionalmente talentosos en la automatización de sus plantas, lo que le permitió establecer un nuevo departamento de tecnología para proporcionar servicios de automatización para otras compañías (Ramos, 2018).

E. El papel de los RRHH en la implementación de la estrategia.

Dessler y Varela (2015) afirman que los gerentes de recursos humanos también ayudan con la implementación de sus estrategias corporativas. Un ejemplo de esto es un estudio que encontró que las compañías que se fusionan o se adquieren tienen equipos de personal involucrados en dichos procesos de implementación (por ejemplo, asesoramiento y apoyo para la contratación de empleados) para integrar los planes de beneficios y compensación. Para planificar y controlar, sus posibilidades de éxito son mayores.

Para ilustrar el papel estratégico de la gestión de recursos humanos, comenzamos cada capítulo con una situación que describe el desafío estratégico de una empresa. Luego, en una breve sección llamada "Estrategia y Recursos Humanos", se explica la forma en que se usó. La gestión de recursos humanos para resolverlo (Agudelo, 2019).

F. Estrategia y RRHH

Dessler y Varela (2015) sostiene que es así como se da que, para mejorar el servicio al cliente en el hotel Portman en Shanghái, el nuevo gerente general Mark DeCocinis introdujo el sistema de gestión de recursos humanos de Ritz-Carlton porque creía que sus prácticas comerciales producirían un comportamiento de servicio de alta calidad Shanghái. Por ejemplo, DeCocinis y sus gerentes entrevistaron a cada candidato personalmente para un trabajo, examinando minuciosamente sus valores para seleccionar solo a aquellos que mostraron respeto e interés por los demás: "Nuestra selección se centra en talentos y valores personalmente porque son temas que a menudo El Portman Ritz-Carlton Hotel ha sido galardonado como "Empleador de Asia", "Mejor hotel de negocios en Asia" y "Mejor hotel de negocios en China" en los últimos años. Las utilidades aumentaron, una administración de recursos (Agudelo, 2019).

G. Sistema de trabajo de alto rendimiento.

Dessler y Varela (2015) como parte de sus responsabilidades estratégicas, los gerentes de recursos humanos de la actualidad a menudo se enfocan en crear los llamados sistemas de trabajo de alto rendimiento. Un sistema de trabajo poderoso es un conjunto integrado de políticas y prácticas de recursos humanos que trabajan en conjunto para mejorar el desempeño de los empleados.

En este caso, el objetivo principal es establecer sistemas de dotación de personal (por ejemplo, contratación, selección, capacitación, evaluación y compensación) para permitir que la empresa atraiga a más solicitantes a los puestos de trabajo, logrando ofrecer un ambiente laboral trascendental en el día a día (Charan, 2018).

Elija posiciones, seleccione candidatos de manera efectiva, brinde más y mejor capacitación, combine de manera más realista el desempeño con el desempeño y proporcione un entorno de trabajo más seguro. De esta manera, el equipo de recursos humanos puede hacer una contribución medible a la empresa (p.17).

H. Dimensiones del desarrollo personal a través del proceso de formación.

- El diagnóstico consiste en hacer un balance de las necesidades o brechas de capacitación que deben abordarse o satisfacerse. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
- El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para satisfacer las necesidades diagnosticadas.
- La implementación debe ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- La evaluación consiste en revisar los resultados de la capacitación.

Evaluación del desempeño

Dessler y Varela (2015) afirma que la identificación significa determinar qué áreas del trabajo debería analizar el directivo cuando mide el rendimiento. Una identificación racional y defendible legalmente exige que el sistema de medición parta del análisis del puesto de trabajo, que estudiamos, Como se mencionó anteriormente el sistema de evaluación, por tanto, debería centrarse en el rendimiento que afecta al

éxito de la organización en lugar de en características irrelevantes para el rendimiento, tales como la raza, la edad o el sexo.

La medición, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización. Es decir, todos los directivos de la organización deben mantener estándares de calificación comparables (Lluncor et al., 2021).

La gestión es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que critica o alaba a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior. En lugar de ello, la evaluación debe adoptar una visión orientada al futuro respecto de lo que los trabajadores pueden hacer para alcanzar su potencial en la organización. Esto significa que los directivos deben ofrecer información a los trabajadores sobre su rendimiento anterior y ayudarles para alcanzar un rendimiento superior (Alles, 2019).

Identificación de las dimensiones.

Dessler y Varela (2015) sostienen que el primer paso del proceso de evaluación del desempeño consiste en identificar qué es lo que hay que medir. Considere el siguiente ejemplo: Como parte de su trabajo como jefe de equipo, Nancy tiene que asignar unas subidas salariales basadas en el rendimiento. Decide adoptar un enfoque participativo para establecer qué aspectos, o dimensiones, determinan un desempeño eficaz. En una reunión, ella y su equipo comienzan a proponer dimensiones de rendimiento. Una de las primeras dimensiones sugeridas es la calidad del trabajo realizado. Sin embargo, Nancy se da cuenta de que algunos de los trabajadores que supervisa tardan tres veces más que otros en completar

las tareas asignadas, por lo que propone la cantidad de trabajo realizado como otra dimensión. Otro trabajador sugiere que el modo en que se interactúa con los compañeros y los “clientes” internos de la organización es muy importante. El equipo incluye la eficacia interpersonal como otra dimensión de desempeño (Lluncor et al., 2021).

La propuesta y consideración de otras dimensiones de rendimiento podría continuar hasta que Nancy y su equipo hubieran identificado quizás seis u ocho dimensiones que piensen que captan de forma adecuada el rendimiento. El equipo también podría decidir hacer las dimensiones más específicas añadiendo definiciones de cada una y descripciones sobre los comportamientos asociados a los distintos niveles de desempeño (Rivero, 2019).

Como probablemente usted ya haya pensado, este proceso de identificación de las dimensiones del rendimiento es muy parecido al proceso de análisis de puestos de trabajo. De hecho, el análisis de puestos es el mecanismo que habría que utilizar para identificar las dimensiones de desempeño. Los expertos en gestión apuntan la idea de que lo que se mide debería estar vinculado directamente con lo que la empresa intenta alcanzar, porque la medida debería ser vista como una herramienta de la dirección, no como un ejercicio de medida. Muchas organizaciones están ahora identificando dimensiones de desempeño basadas en sus objetivos estratégicos. Por ejemplo, Soutwest Washington Medical Center vincula los objetivos estratégicos corporativos con los objetivos de rendimiento de los empleados. Este enfoque asegura que todos trabajen juntos hacia los objetivos comunes (Rivero, 2019).

Las competencias que los nuevos asociados necesitan para tener éxito en el entorno de trabajo dinámico de un despacho de abogados. Las competencias

identificadas por un despacho de abogados como importantes para el éxito de los nuevos asociados. A cada descripción resumen, o conceptual, le siguen ejemplos ilustrativos de los comportamientos que suponen niveles de rendimiento malos o buenos. El despacho de abogados utiliza un marco de competencias para la evaluación del desempeño y también para el reclutamiento, la formación y la promoción. Ya ha establecido estándares de rendimiento claros para todos en la organización (Párraga, 2018).

Sector Servicios

Naranjo (2018), también conocido como sector terciario, es uno de los tres sectores principales en los que se divide la actividad económica. En general, podemos definirlo como el sector que no produce bienes materiales, pero brinda a la población los servicios necesarios para satisfacer sus necesidades (p.2).

Actividad de médicos y dentistas.

A. Definición de la actividad de médicos y dentistas.

Gutiérrez y Iglesias (2017) mencionan que la odontología es una de las ciencias de la salud responsables del diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades del aparato estomatognático. (pp. 21 – 29).

III. HIPÓTESIS

El presente estudio no mantuvo la formulación de hipótesis, debido a que el nivel de investigación fue descriptivo, considerando que solo en este nivel de estudio se determina la hipótesis cuando se pretende el pronóstico de la variable en su contexto.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue determinado como no experimental-transversal, porque se recolecto la información en un solo momento. En un tiempo único con el propósito de describir las variables de estudio y no se afectó ni vulneró las variables en estudio, ya que solo se caracterizó. , por lo tanto no se manipulo de forma deliberada la variable en estudio. Teóricamente Hernández y Mendoza (2018) sostienen que los estudios no experimentales se enmarcan en recopilar los datos directamente de la realidad si perjudicar o modificar los datos; además los estudios transversales se centran en obtener la información en un único tiempo aplicado el instrumento a la muestra en análisis.

La investigación fue de tipo cuantitativo ya que usara métodos estadísticos para el procesamiento de los resultados alcanzados, todo esto producto de la manipulación de las variables mencionadas. De misma forma utilizara la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecida. Así mismo, Ñaupas et al. (2019) teóricamente afirma que los estudios cuantitativos miden los datos cuantificables, para establecer estadísticamente las tendencias del comportamiento de las variables.

La investigación fue descriptivo- de propuesta; porque se caracterizó la variable de estudio y así poder establecer las particularidades del fenómeno en estudio, en este caso fue de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal. Asi mismo fue de propuesta, ya que el estudio presento un plan de mejora, se propone estrategias acciones que con llevan a mejorar la realidad descrita en el presente estudio. El sustento teórico de Hernández y Mendoza (2018) ponen en realce que los estudios

de análisis descriptivo, solo se centran en evaluar las propiedades, características y aspecto de relevancia de la variable.

4.2. Población y muestra

La población estuvo integrado por 31 representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro centros odontológicos de Huaraz, 2018, obtenidos de la Municipalidad Provincial de Huaraz. De acuerdo a Baena (2017) la población es un grupo de personas que mantienen características comunes de manera que pertenecen al mismo lugar, o contexto.

Muestra

Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico intencional igual a 31 representantes de los centros odontológicos, porque el tamaño de la población es pequeño, de manera que se estableció la totalidad de la población a la muestra de manera censal. Baena (2017) menciona que la muestra es una porción representativa de la población, que es establecido de acuerdo a un muestreo probabilístico y no probabilístico.

$N=31$ representantes de centros de odontológicos del distrito de Huaraz, 2018.

Unidad de análisis

Fueron cada uno de los representantes de los centros odontológicos.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de variables

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS					
Denominación	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Características de los representantes	Son los rasgos característico de los representantes.			- Edad. - Sexo. - Grado de instrucción. - Cargo que desempeña. - Tiempo que desempeña en el cargo.	Nominal
Características de las MYPES	Son los rasgos característico de las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos.			- Tiempo de permanencia en el rubro. - Número de trabajadores. - Ingreso mensual. - Personas que trabajan. - Objetivo de creación.	Nominal
VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	La gestión de calidad se enfoca en que el cliente	Planificar		Analizar la situación actual	Nominal

	salga satisfecho a la primera vez y todas las veces que el cliente acuda a la empresa, para luego obtener un resultado favorable sin errores y adquirir la certificación final (Cortés, 2017)		Se establece la realidad de la entidad para determinar objetivos y plantear acciones de mejora.	Analizar causas potenciales Plantear objetivos y metas	
		Hacer	Se reflejan todas las acciones que fueron identificadas y definidas en la planeación.	Implementar soluciones	
		Verificar	Es el momento de verificar y controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas.	Medir los resultados	
		Actuar	Una vez que se comprueba que las acciones emprendidas dan el resultado apetecido, es necesario realizar su normalización mediante una documentación adecuada, describiendo lo aprendido, cómo se ha llevado a cabo.	Decisión la solución Documentar la solución	
El enfoque de desarrollo Personal	Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Quispe, 2016).	Conocimiento	Conocimiento de las situaciones del personal, las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras, demostración de curiosidad intelectual y compromiso.	Situaciones del personal	Nominal
				Reunión	
				Curiosidad intelectual	
				Compromiso	
Habilidades y capacidades	Habilidades básicas en comunicación, análisis, organización y resolución de problemas. Busca información y oportunidades de trabajo.		Habilidades de comunicación		
			Oportunidad		
			Resolución de problemas		

		Gestión del trabajo	Habilidades de gestión de trabajo, gestión de tiempo y distribución del producto a tiempo.	Habilidades de gestión	
				Distribución y gestión del tiempo	
				Programa	
				Control	
		Carácter y compromiso	Demostración de la integridad ética y juicio.	Integridad y juicio	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario, los cuales constan de 32 preguntas dirigido a los gerentes de las agencias de turismo de la ciudad de Huaraz. El sustentó teórico es dado por Hernández y Mendoza (2018) que manifiestan la recolección de datos se enmarca en la técnica que puede ser la encuesta de acuerdo a la herramienta o instrumentó de aplicación, como el cuestionario, que tiene la característica de ser auto administrado por la unidad de análisis.

4.5. Plan de análisis

En esta etapa de la investigación se utilizó el programa Estadístico SPSS Versión 25 con la finalidad de clasificar, ordenar y codificar los datos y la tabulación, presentación de datos en tablas y figuras. Asimismo, su consiguiente análisis e interpretación.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 y como se mejoraría?</p>	<p>General: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Específicos: 1. Identificar las principales características de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018. 2. Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018. 3. Describir las principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018. 4. Determinar el enfoque de desarrollo personal en las Micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.</p>	<p>Gestión de Calidad bajo el enfoque de desarrollo personal</p>	<p>Población La población estará conformada por 31 representantes de los centros odontológicos. N= 31</p> <p>Muestra El tamaño de la muestra se halla por el muestreo no probabilístico intencional; porque la población es pequeña. N= 31</p>	<p>Diseño de investigación: No experimental, transversal, descriptivo y de propuesta</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p>	<p>La investigación tuvo el procesamiento de datos aplicado con la estadística descriptiva y mediante el programa Estadístico SPSS Versión 25.</p>

	<p>5. Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo de investigación, se dio el cumplimiento a la ética profesional con principios que son fundamentales de moral, social e individual, a través de normas y conductas para la satisfacción del bien común, a través del código de ética para la investigación, Versión 003 (2020).

- **Protección a la persona:** Durante la aplicación del instrumento a la muestra de estudio, se priorizó en todo momento la seguridad del encuestado, respetando cada una de sus decisiones durante la aplicación del instrumentó y después de ello, ya que no se vulneró cada uno de sus derechos.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Los encuestados de la presenta investigación dieron fe y aceptación de poder ser participante del estudio, que fue estipulado en el Anexo N° 4 denominado consentimiento informado, de manera que fueron informados sobre los fines del estudio antes de poder aplicar los instrumentos.
- **Beneficencia no maleficencia:** Los encuestados en el estudio fueron priorizados frente a los beneficios del estudio, ya que el estudio no pretendió enmarcarse en caracterizar, mas no en condicionar a la muestra de estudio, a ello se suma el propósito de no generar daño o lesiones durante y después del estudio.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** El presente estudio, debido a que se ha enfocado al estudio de las MYPES del rubro de actividades médicos y odontólogos, no se generaron daños al medio ambiente, así mismo tampoco a la biodiversidad; sin embargo, se ha

minimizado al máximo el consumo de energía durante el desarrollo de la investigación.

- **Justicia:** Durante la aplicación del instrumentó se respetó la privacidad y libre de opinión del encuestado, así mismo se mantuvo un trato igualitario libre de discriminación, cuando se desarrolló la encuesta.
- **Integridad científica:** Se mostraron en todo instante la integridad y sensatez en el estudio de esta investigación, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas, dando vigor a los beneficios potenciales y evitando problemas de beneficio que pueden inquietar en las etapas de trabajo de investigación, considerando la odontología de la profesional que desarrolló el estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Objetivo 1: Identificar las principales características de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 3

Características de las Micro y pequeñas empresas

Permanencia de la empresa en el rubro	N	%
0-3 años	8	25.80
4-6 años	12	38.70
7 a más años	11	35.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

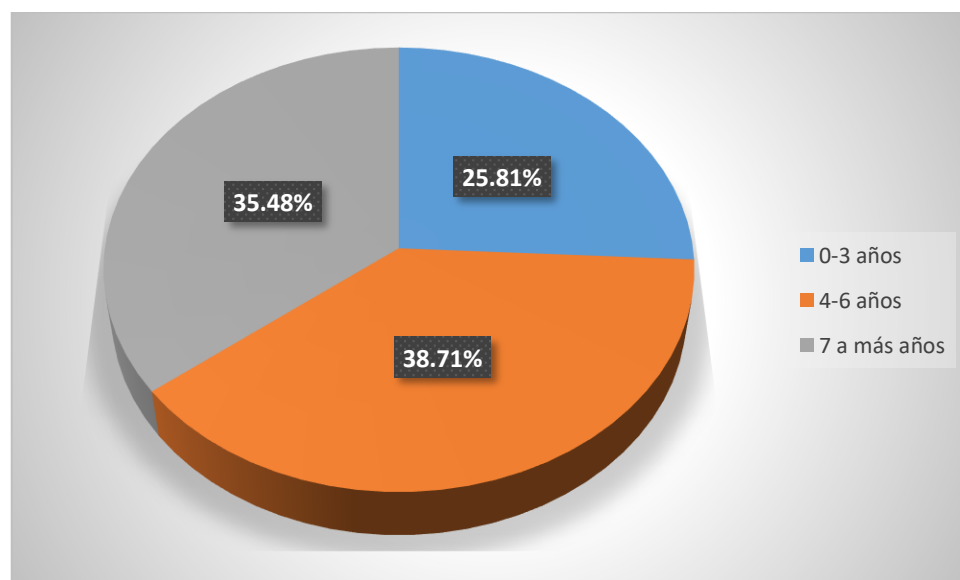


Figura 1. Permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente: Tabla 3.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1, sobre la permanencia de la empresa en el rubro, el 38.70% tiene una permanencia entre 4 a 6 años, el 35.50% tiene una permanencia 7 a más años y el 25.80% tiene una permanencia entre 0 a 3 años en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 4

Cantidad de personas que trabajan

Número de trabajadores	N	%
1 a 5 trabajadores	7	22.60
6 a 10 trabajadores	13	41.90
11 a más trabajadores	11	35.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

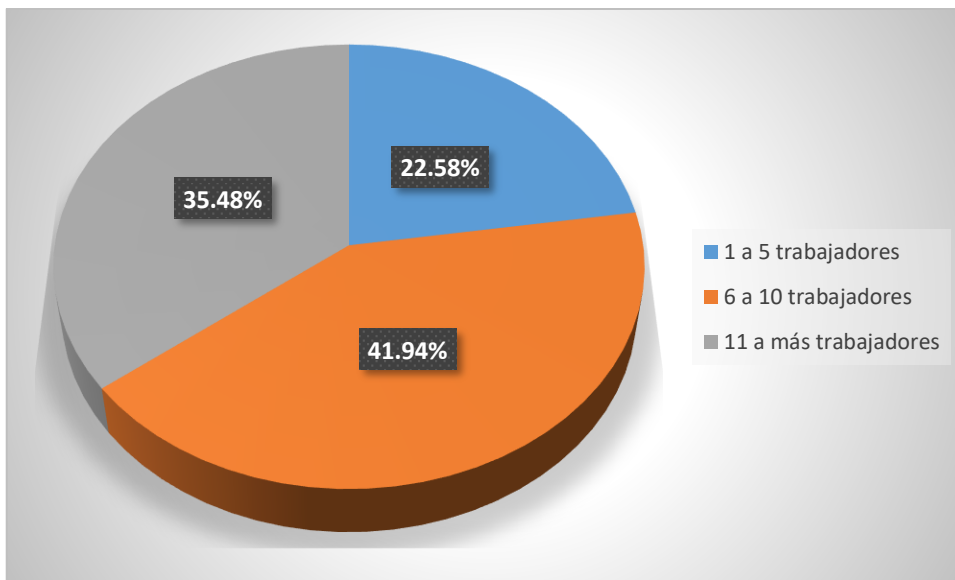


Figura 2. Número de trabajadores.

Fuente: Tabla 4.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2, sobre el número de trabajadores que laboran en la empresa, el 41.90% están conformados entre 6 a 10 trabajadores, el 35.50% están conformados 11 a más trabajadores y el 22.60% están conformados entre 1 a 5 trabajadores en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 5

Nivel de ingreso mensual

Nivel de ingreso mensual	N	%
Hasta \$/ 52.500,00	23	74.20
Más de 52.500.00 hasta 595,000.00	8	25.80
Más 595.000.00	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

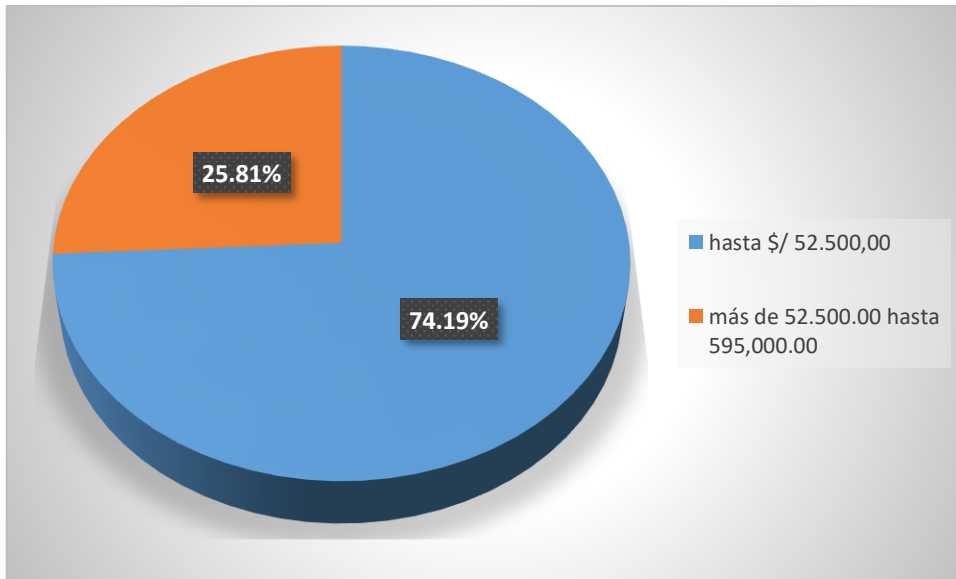


Figura 3. Nivel de ingreso mensual.

Fuente: Tabla 5.

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3, sobre nivel de ingreso mensual, el 74.20% presenta un ingreso de hasta S/. 52,500.00 soles mensuales y el 25.80% presenta un ingreso a más de S/. 52,500.00 hasta 595,000.00 soles mensuales en el rubro médicos odontólogos.

Tabla 6

Las personas que trabajan en su empresa

Las personas que trabajan en su empresa	N	%
Familiares	12	38.70
Personas no familiares	19	61.30
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

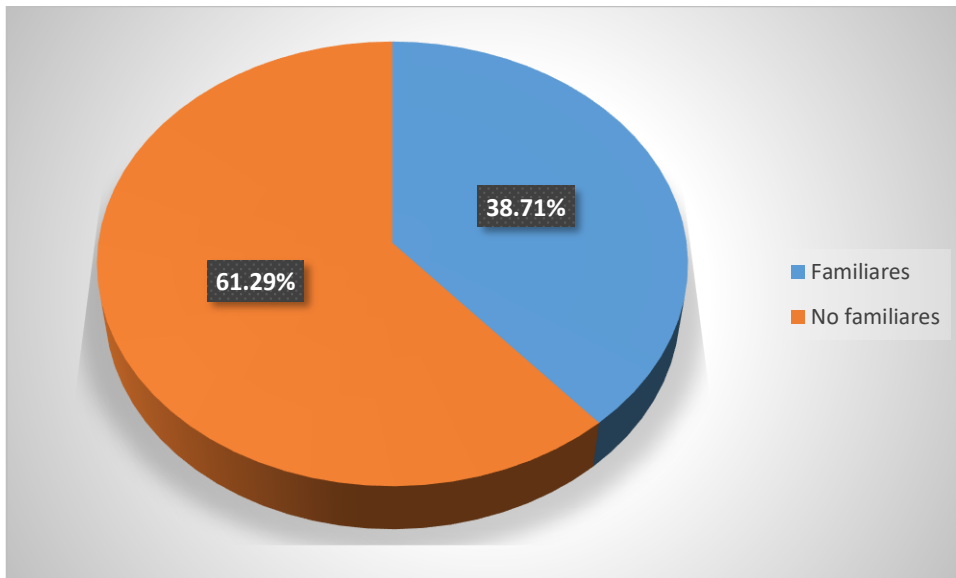


Figura 4. Las personas que trabajan en su empresa.

Fuente: Tabla 6.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4, sobre las personas que trabajan en su empresa, 61.30% no tienen un parentesco familiar y el 38.70% son familiares en el rubro médicos odontólogos.

Tabla 7

Tipo de constitución de la empresa

Tipo de constitución de la empresa	N	%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)	7	22.60
Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)	1	3.20
Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)	9	29.00
Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.)	0	0.00
Sociedad en Comanditas	0	0.00
Persona Natural	14	45.20
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

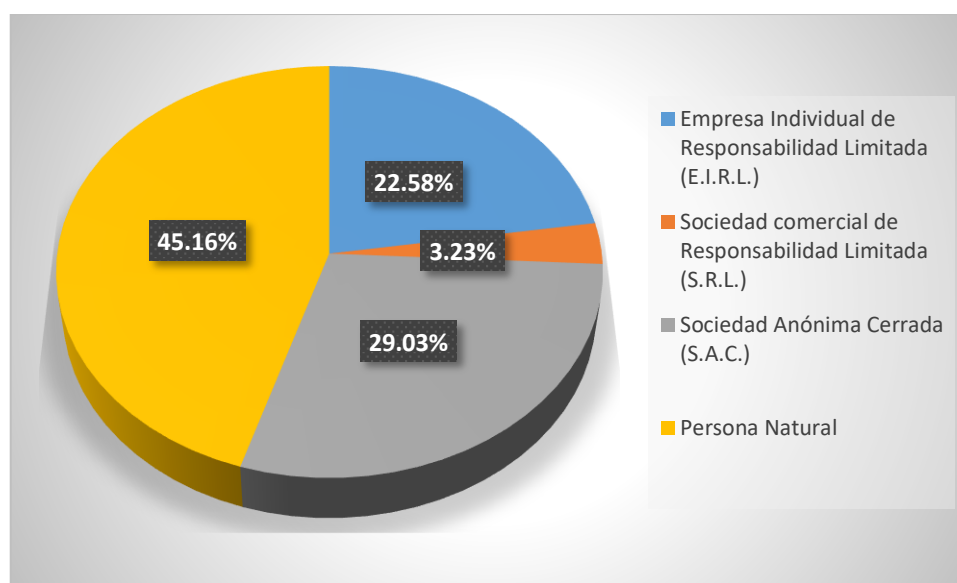


Figura 5. Tipo de constitución de la empresa.

Fuente: Tabla 7.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5, sobre tipo de constitución de la empresa, el 45.20% están formados como personas naturales, el 29.00% como sociedad anomina cerrada, el 22.60% como empresa individual de responsabilidad limitada y el 3.20% como sociedad comercial de responsabilidad limitada en el rubro médicos odontólogos.

Tabla 8

Objetivos de creación

Objetivos de creación	N	%
Generar ganancia	13	41.90
Subsistencia	18	58.10
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

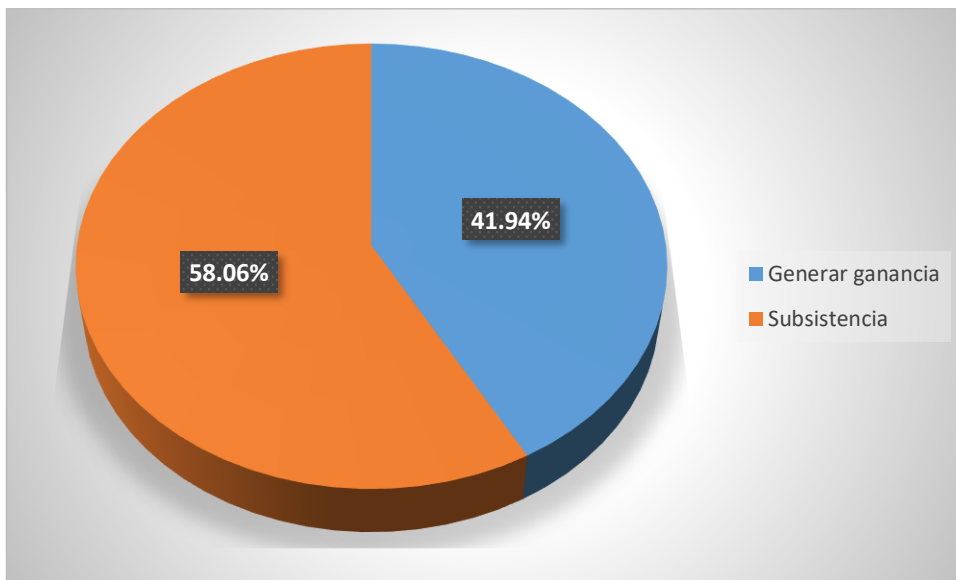


Figura 6. Objetivos de creación.

Fuente: Tabla 8.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6, sobre los objetivos de creación de la empresa, el 58.10% tuvo como objetivo de creación la subsistencia y del 41.90% su objetivo fue generar ganancia en el rubro médicos y odontólogos.

Objetivo 2: Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 9

Características de los representantes

Edad	N	%
18-30 años	13	41.90
31-50 años	18	58.10
51 a más años	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

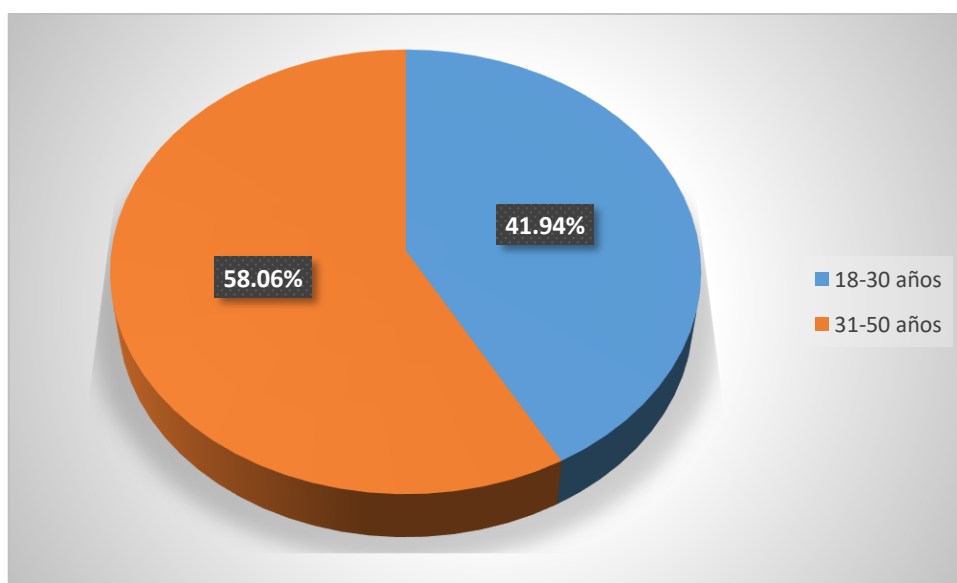


Figura 7. Edad de los representantes.

Fuente. Tabla 9.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7, sobre edad de los representantes, el 58.10% comprenden una edad entre 31 a 50 años y el 41.90% comprende una edad entre 18 a 30 años en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 10

Sexo de los representantes

Sexo	N	%
Femenino	16	51.60
Masculino	15	48.40
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

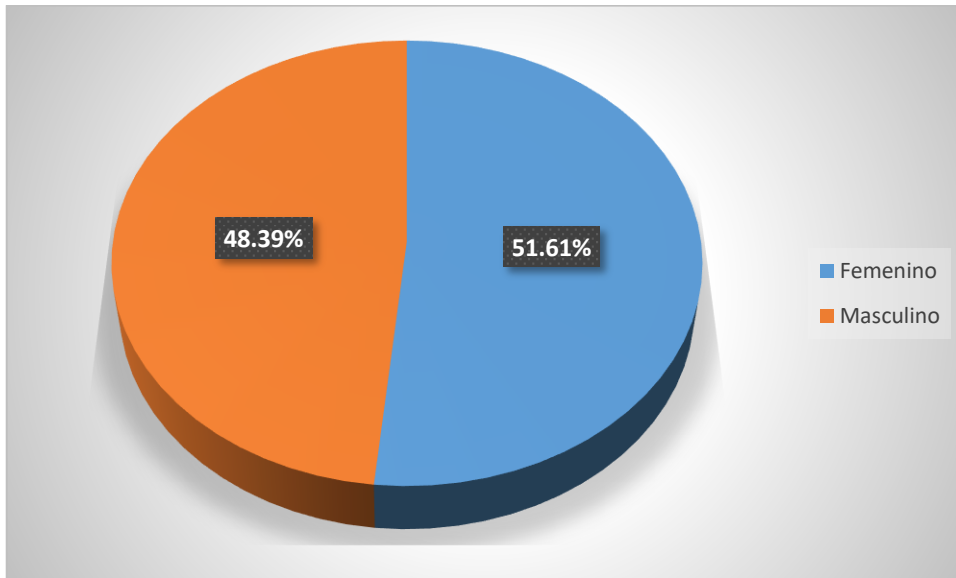


Figura 8. Sexo de los representantes.

Fuente: Tabla 10.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8, sobre sexo de los representantes, el 51.60% pertenece al género femenino y el 48.40% pertenece al género masculino en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 11

Grado de Instrucción de los representantes

Grado de Instrucción	N	%
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no universitaria	14	45.20
Superior universitaria	17	54.80
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

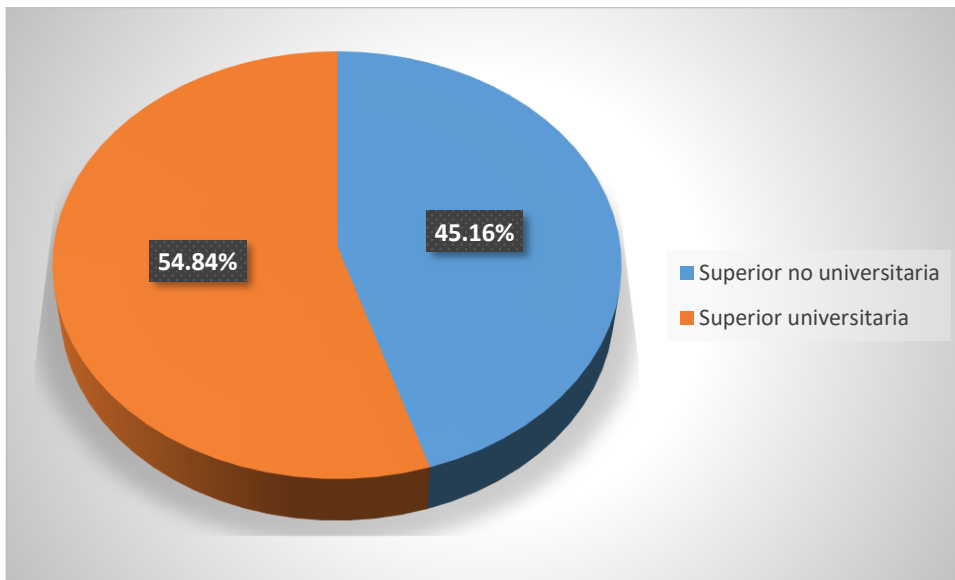


Figura 9. Grado de instrucción.

Fuente: Tabla 11.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 9, sobre grado de instrucción, el 54.80% cuenta con el grado de superior universitaria y el 45.20% cuenta con la grado superior no universitario en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 12

Cargo que desempeña el representante de la MYPE

Cargo que desempeña	N	%
Dueño	4	12.90
Administrador	27	87.10
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

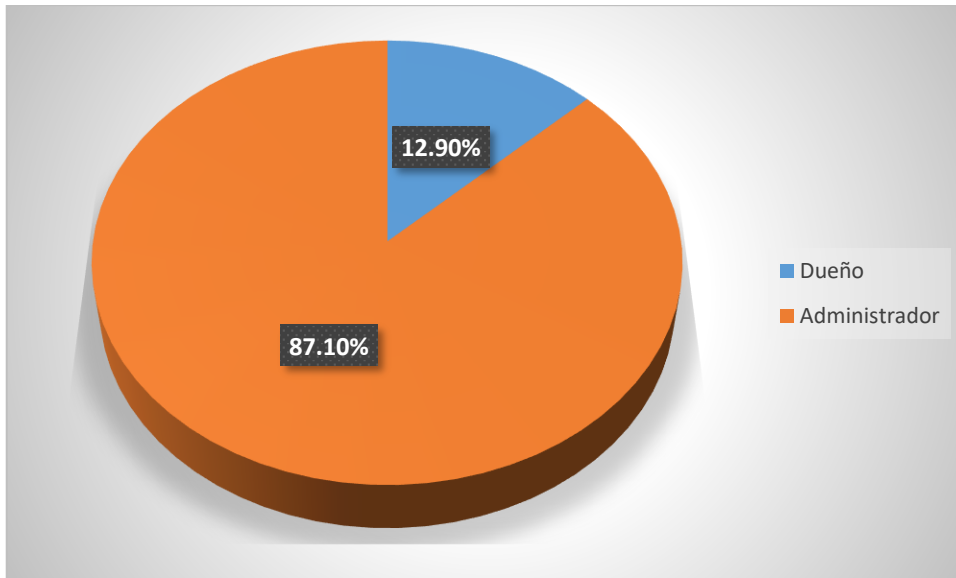


Figura 10. Cargo que desempeña.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10, sobre el cargo que desempeña, el 87.10% son administradores y el 12.90% son dueños en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 13

Tiempo que desempeña

Tiempo que desempeña	N	%
0-3 años	8	25.80
4-6 años	12	38.70
7 a más años	11	35.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

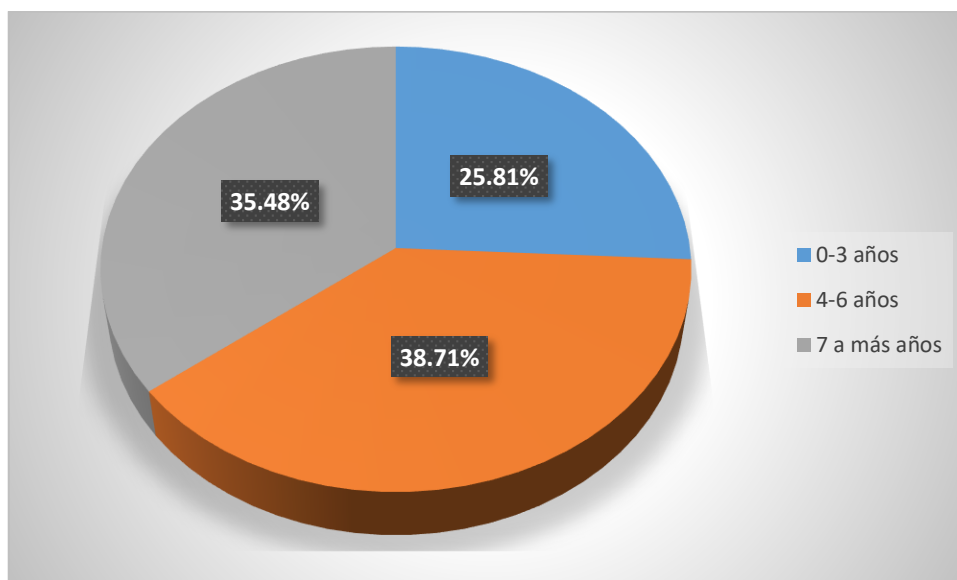


Figura 11. Tiempo que desempeña.

Fuente: Tabla 13.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11, sobre el tiempo en el cargo que desempeñan, el 38.70% se desempeñan en su cargo entre 4 a 6 años, el 35.50% desempeña 7 a más años y el 25.80% desempeña entre 0 a 3 años en el rubro médicos y odontólogos.

Objetivo 3: Establecer las principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 14

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal

Se práctica la misión y visión	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	7	22.60
Casi Siempre	10	32.30
Siempre	14	45.20
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

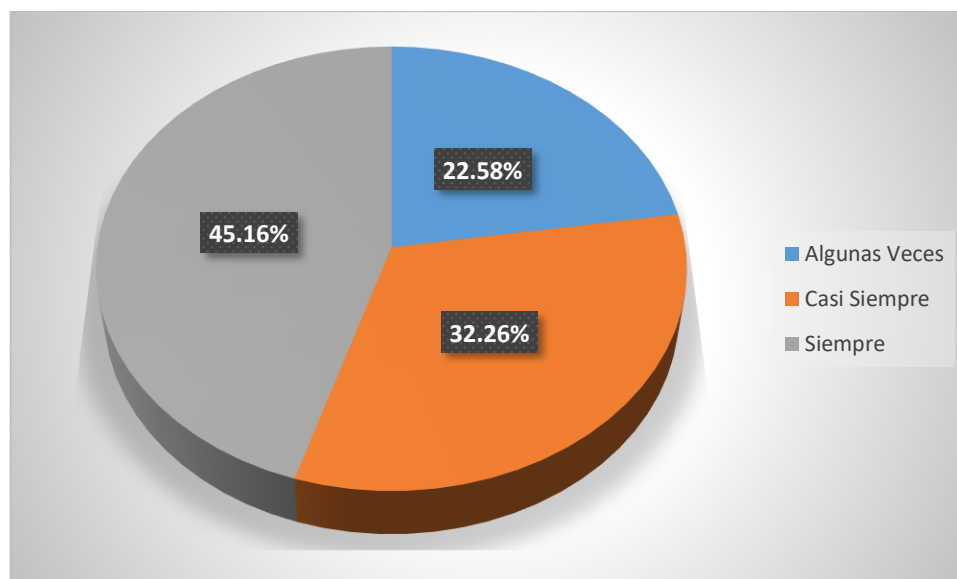


Figura 12. Se práctica la misión y visión.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 12, sobre la práctica de la misión y visión en el centro odontológica, se evidencia que el 45.20% siempre realizan dicha práctica, el 32.30% afirman que casi siempre hacen dicha práctica y el 22.60% de los representantes evidencian que algunas veces practican la misión y la visión.

Tabla 15

Depende el logro de metas

Depende el logro de metas	N	%
De su personal	16	51.60
Del dueño de la empresa	3	9.70
De los clientes	12	38.70
Otros	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

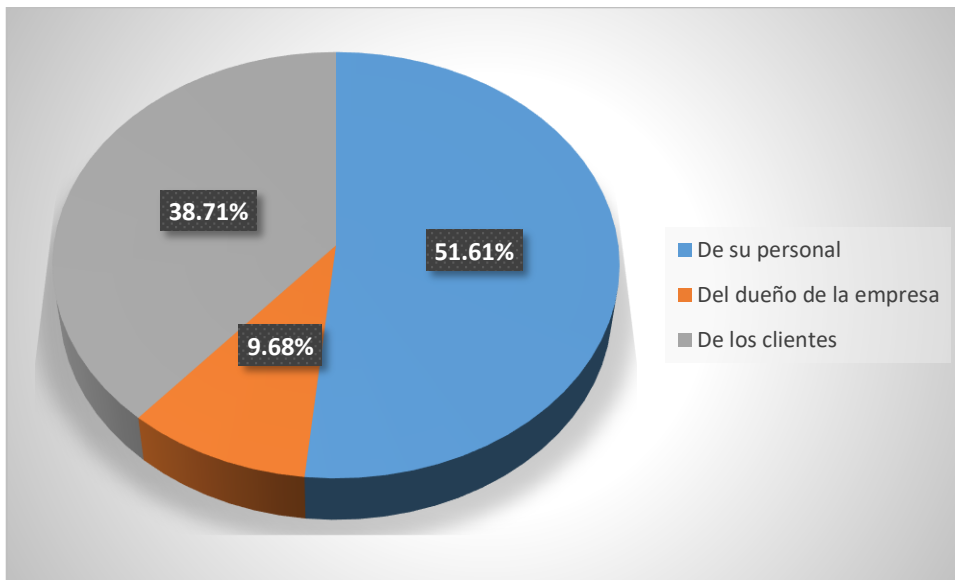


Figura 13. Depende el logro de metas.

Fuente: Tabla 15.

Interpretación: En la tabla 15 y figura 13, sobre el logro de metas en la empresa, se evidencia que el 51.60% menciona que depende del personal que labora, el 38.70% afirman que dependerá de los clientes y el 9.68% evidencian que dependerá del dueño de la empresa.

Tabla 16

Analiza las causas y situaciones actuales de la empresa

Analiza las causas y situaciones actuales de la empresa	N	%
Recogiendo información existente	8	25.80
Elaborando planillas de registros	16	51.60
Recopilando datos necesarios que sea de interés de la empresa.	4	12.90
Todas las anteriores	1	3.20
Ninguna de las anteriores	2	6.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

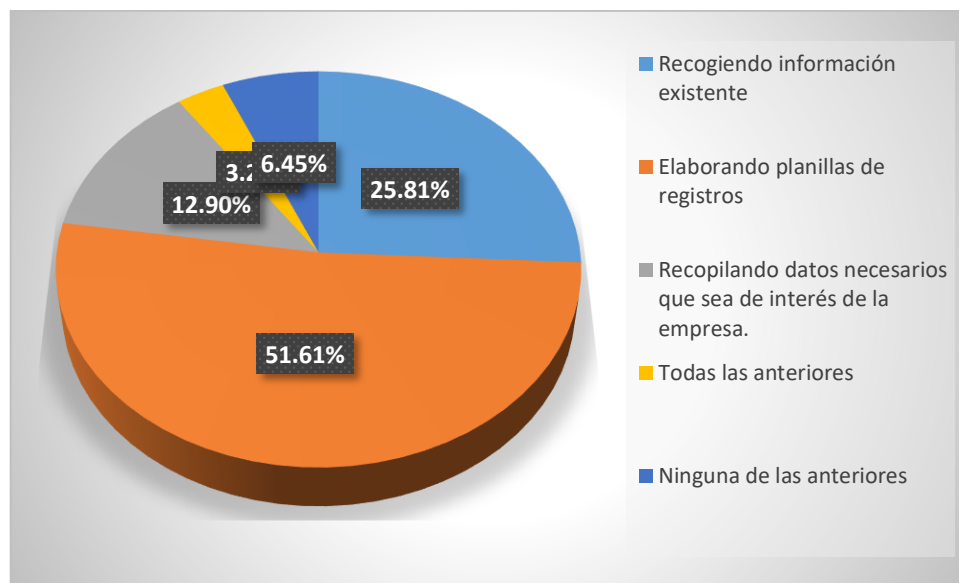


Figura 14. Analiza las causas y situaciones actuales de la empresa.

Fuente: Tabla 16.

Interpretación: En la tabla 16 y figura 14, sobre cómo analiza las causas y situaciones actuales de su empresa, se evidencia que el 51.60% lo realiza elaborando planilla de registro, el 25.80% lo desarrollan recogiendo información existente y el 12.90% mediante la recopilación de datos necesarios que sea de interés de la empresa en el rubro de médicos y odontólogos.

Tabla 17

Planifica y plantea soluciones a los problemas

Planifica y plantea soluciones a los problemas	N	%
Realiza una lista de soluciones	7	22.60
Establece prioridades	18	58.10
Elabora un plan operativo	6	19.40
N.A.	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

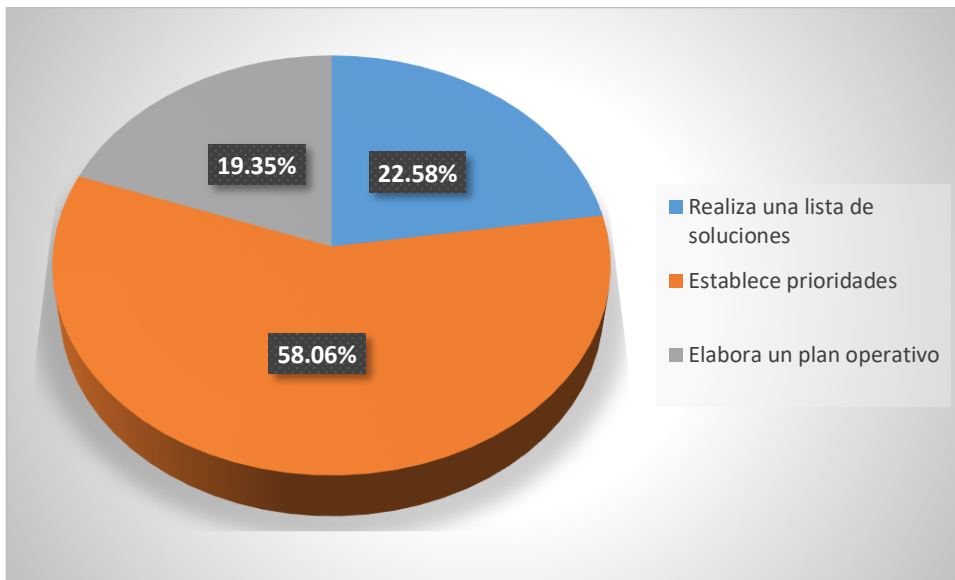


Figura 15. Planifica y plantea soluciones a los problemas.

Fuente: Tabla 17

Interpretación: En la tabla 17 y figura 15, sobre lo que planifica y plantea soluciones a los problemas, el 58.10% lo realiza mediante prioridades, el 22.60% evidencia que realiza una lista de soluciones y el 19.40% elabora un plan operativo en su empresa.

Tabla 18

Implementa el plan de mejora para la empresa

Implementa el plan de mejora para la empresa	N	%
Mediante la capacitación del personal	6	19.40
Estableciendo nuevas responsabilidades	15	48.40
Definiendo nuevas operaciones	10	32.30
N.A.	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

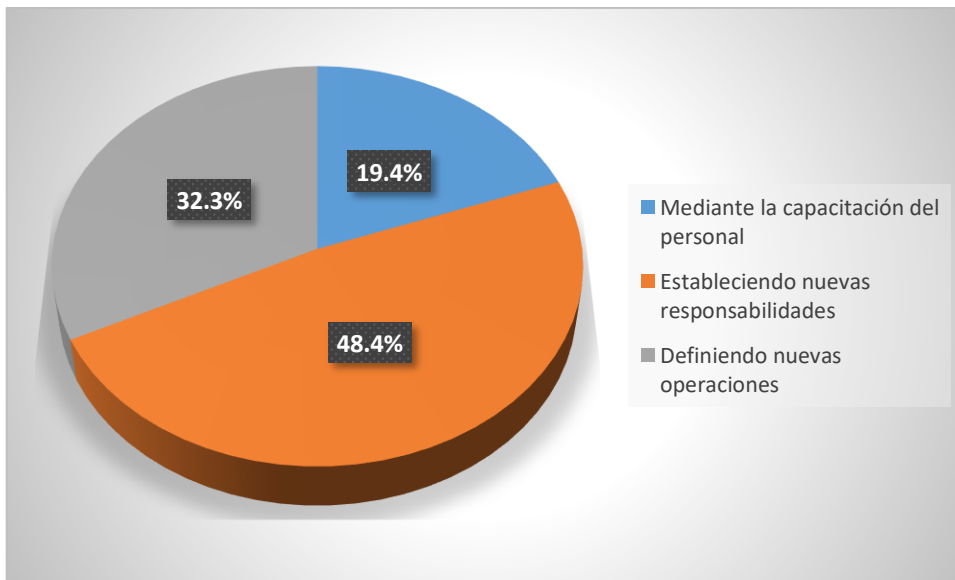


Figura 16. Implementa el plan de mejora para la empresa.

Fuente: Tabla 18.

Interpretación: En la tabla 18 y figura 16, sobre la implementación el plan de mejora para la empresa, el 48,40% evidencia que se realiza mediante el establecimiento de nuevas responsabilidades, el 32,30% afirman definiendo nuevas operaciones y el 19,40% mediante la capacitación del personal rubro actividades médicos y odontólogos.

Tabla 19

Monitoreó de las actividades

Monitoreó de las actividades	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	8	25.80
Casi Siempre	12	38.70
Siempre	11	35.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

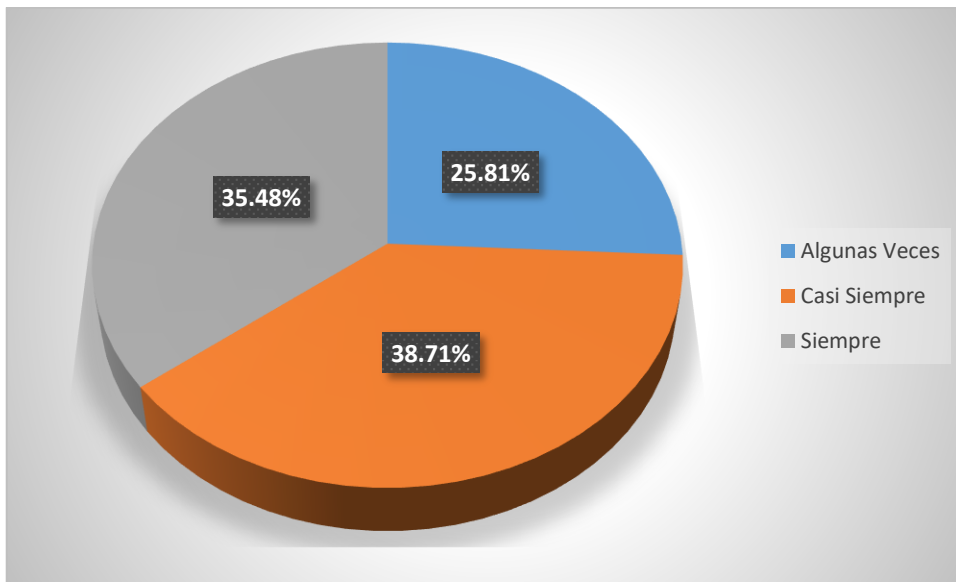


Figura 17. Monitoreó de las actividades.

Fuente: Tabla 19.

Interpretación: En la tabla 19 y figura 17, sobre el monitoreo de las actividades, el 38.70% evidencian que realizan casi siempre, el 35.50% afirma que lo hacen siempre y el 25.80% mencionan que lo realizan algunas veces en el rubro de médicos y odontólogos.

Objetivo 4: Establecer el enfoque de desarrollo personal en las Micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 20

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal

Retroalimentación y análisis de las actividades para un buen resultado	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	5	16.10
Casi Siempre	16	51.60
Siempre	10	32.30
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

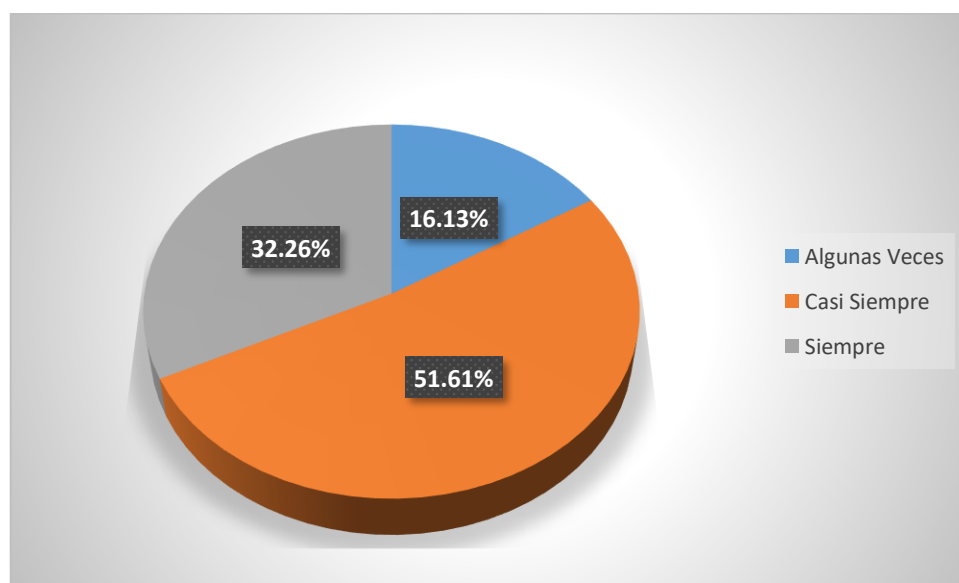


Figura 18. Retroalimentación y análisis de las actividades para un buen resultado.

Fuente: Tabla 20.

Interpretación: En la tabla 20 y figura 18, sobre retroalimentación y análisis de las actividades para un buen resultado, se evidencia que el 51.60% afirman que se realiza casi siempre, el 32.30% lo realiza siempre y el 16.10% afirman que realizan algunas veces en el rubro de médicos y odontólogos.

Tabla 21

Documentación resumida del procedimiento aprendido

Documentación resumida del procedimiento aprendido	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	9	29.00
Casi Siempre	8	25.80
Siempre	14	45.20
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

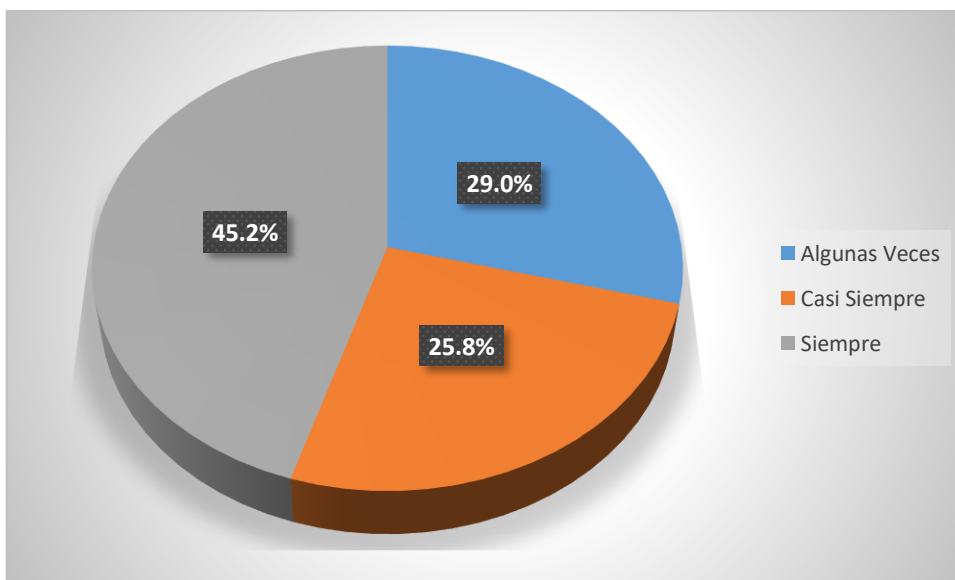


Figura 19. Documentación resumida del procedimiento aprendido.

Fuente: Tabla 21.

Interpretación: En la tabla 21 y figura 19, sobre la documentación resumida del procedimiento aprendido, se evidencia que el 45.20% lo realiza siempre, el 29.00% lo realizan algunas veces y el 25.80% lo realizan casi siempre en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 22

Evaluación del desarrollo personal en cada uno de los colaboradores

Evaluación del desarrollo personal de su equipo de trabajo	N	%
Mediante la recopilación de información de cada área.	1	3.20
Realizando registros de sus actividades y los cumplimientos de los objetivos.	11	35.50
Verificando la facilidad de comunicación	18	58.10
Supervisión personal	1	3.20
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

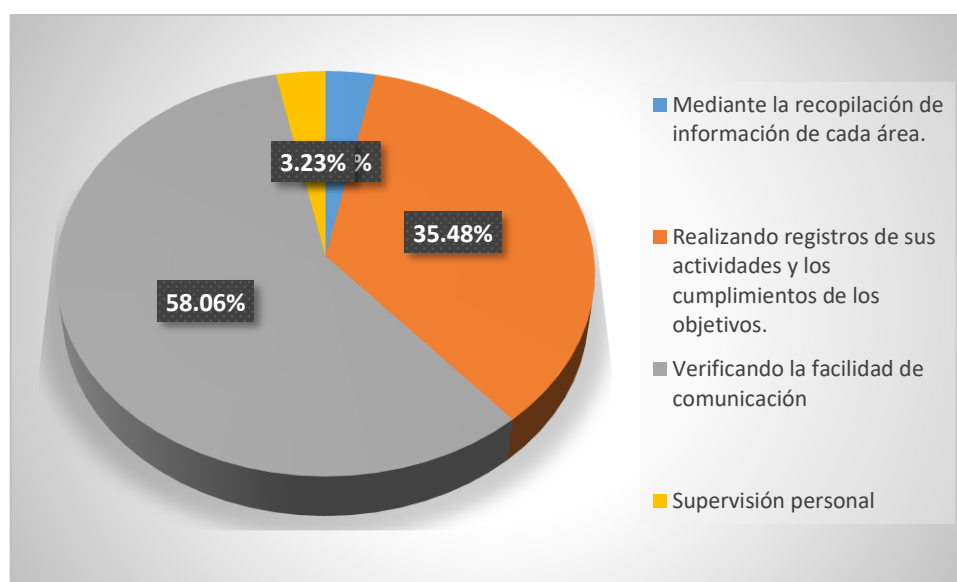


Figura 20. Evaluación del desarrollo personal de su equipo de trabajo.

Fuente: Tabla 22.

Interpretación: En la tabla 22 y figura 20, sobre la Evaluación del desarrollo personal de su equipo de trabajo, evidencian que el 58.10% lo desarrollan mediante la verificación de la facilidad de comunicación, el 35.50% lo desarrollan realizando registros de sus actividades y los cumplimientos de los objetivos y el 3.30% lo realizan mediante supervisión personal y mediante la recopilación de información de cada área en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 23

Frecuencia que se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos

Frecuencia que se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos	N	%
Una vez a la semana.	9	29.00
Una vez al mes.	17	54.80
De vez en cuando.	5	16.10
Solo cuando se suscita algún problema	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

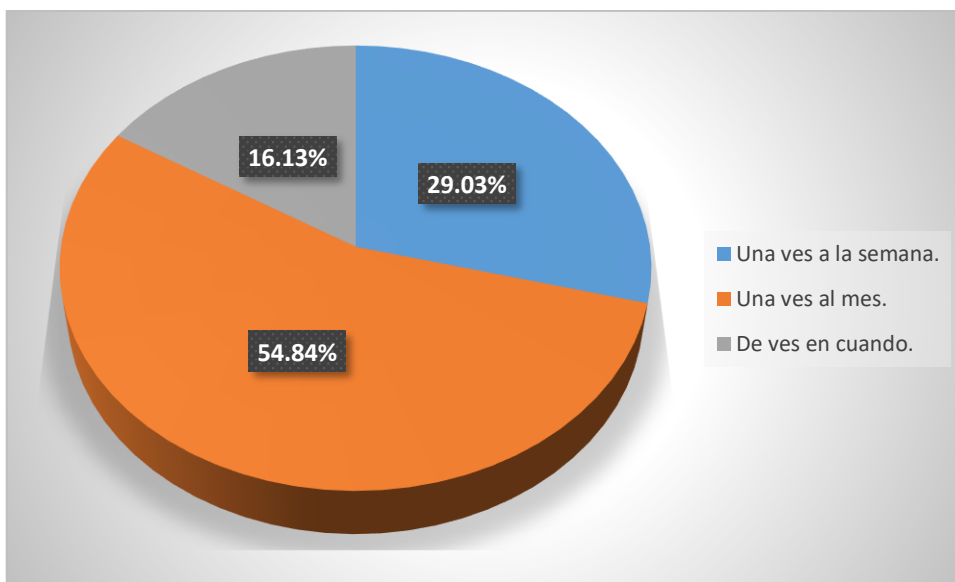


Figura 21. Frecuencia con que se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos.

Fuente: Tabla 23.

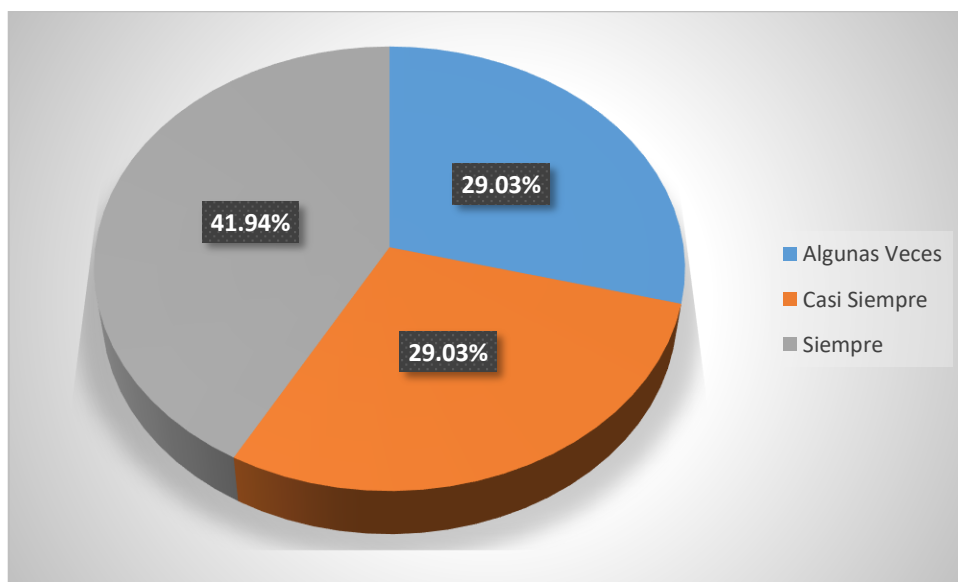
Interpretación: En la tabla 23 y figura 21, sobre reunión de equipos de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos, evidencian que el 54.80% lo realizan una vez al mes, el 29.00% lo realizan una vez a la semana y el 16.10% lo realizan de vez en cuando en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 24

Continuidad con el que se trazan desafíos para la mejora de su empresa

Continuidad con el que se trazan desafíos para la mejora de su empresa	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	9	29.00
Casi Siempre	9	29.00
Siempre	13	41.90
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.



Figuras 22. Continuidad con el que se trazan desafíos para la mejora de su empresa.

Fuente: Tabla 24.

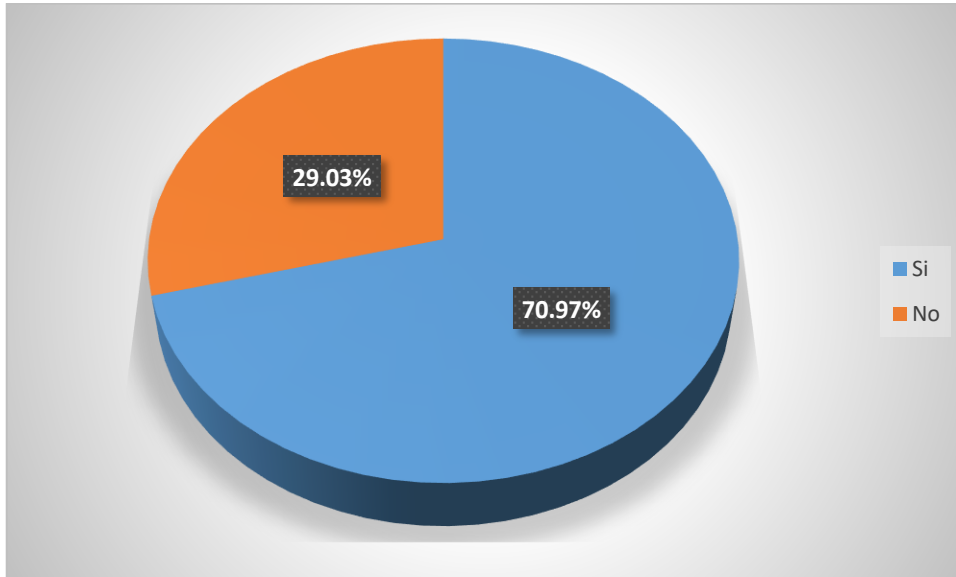
Interpretación: En la tabla 24 y figura 22, sobre la continuidad con el que se trazan desafíos para la mejora de su empresa, se evidencia que el 41.90% lo realizan siempre y el 29.00% lo realizan algunas veces y casi siempre en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 25

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal

Se presenta un compromiso organizacional	N	%
Si	22	71.00
No	9	29.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.



Figuras 23. Se presenta un compromiso organizacional.

Fuente: Tabla 25.

Interpretación: En la tabla 25 y figura 23, sobre si existe un compromiso organizacional en su empresa, evidencian que el 70.00% afirman que si existe el compromiso organizacional y el 29.00% afirman que no existe el compromiso organizacional en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 26

Nivel de comunicación adecuado en la empresa

Nivel de comunicación adecuado en la empresa	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	3	9.70
Casi Siempre	7	22.60
Siempre	21	67.70
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

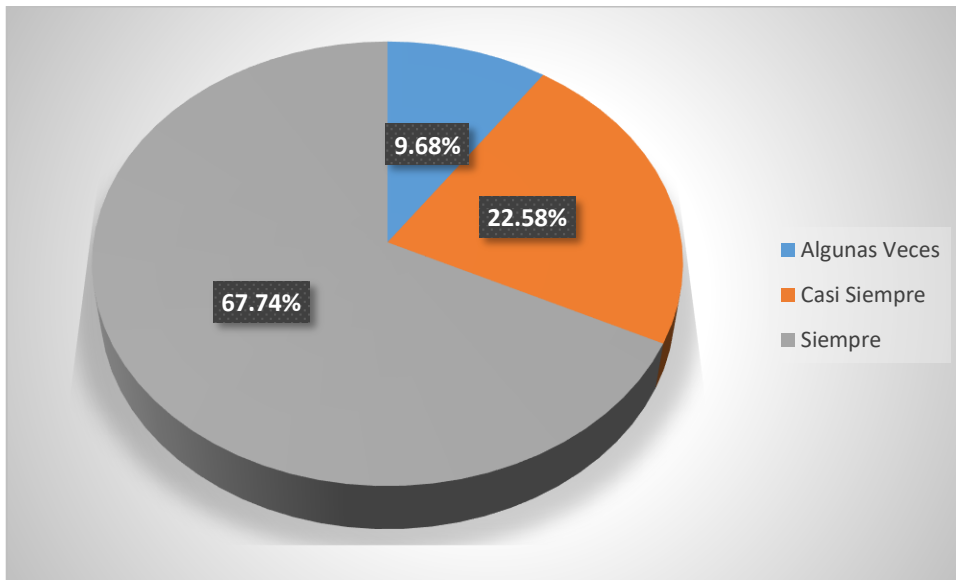


Figura 24. Nivel de comunicación adecuado en la empresa.

Fuente: Tabla 26.

Interpretación: En la tabla 26 y figura 24, sobre el nivel de comunicación adecuado en la empresa, el 67.70% afirman que siempre existe un nivel de comunicación de forma adecuada en su empresa, el 22.60% afirman que existe casi siempre y el 9.70% afirman algunas veces existen un nivel de comunicación de forma adecuada en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 27

Oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento

Oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	0	0.00
Casi Siempre	5	16.10
Siempre	26	83.90
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

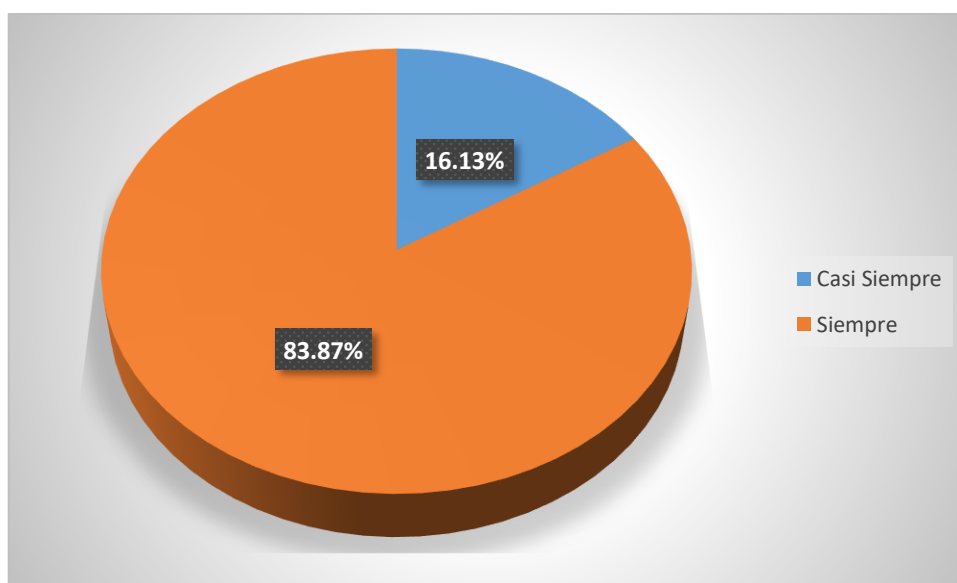


Figura 25. Oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento.

Fuente: Tabla 27.

Interpretación: En la tabla 27 y la figura 25, sobre oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento, evidencian que el 83.90% de los representantes siempre ponen a prueba el talento del colaborador y el 16.10% afirman que casi siempre ponen a prueba el talento de sus trabajadores en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 28

Actitud saludable de los colaboradores cuando se suscita un problema con alguno de sus compañeros de trabajo

Actitud saludable de los colaboradores cuando se suscita un problema con alguno de sus compañeros de trabajo	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	4	12.90
Casi Siempre	5	16.10
Siempre	22	71.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

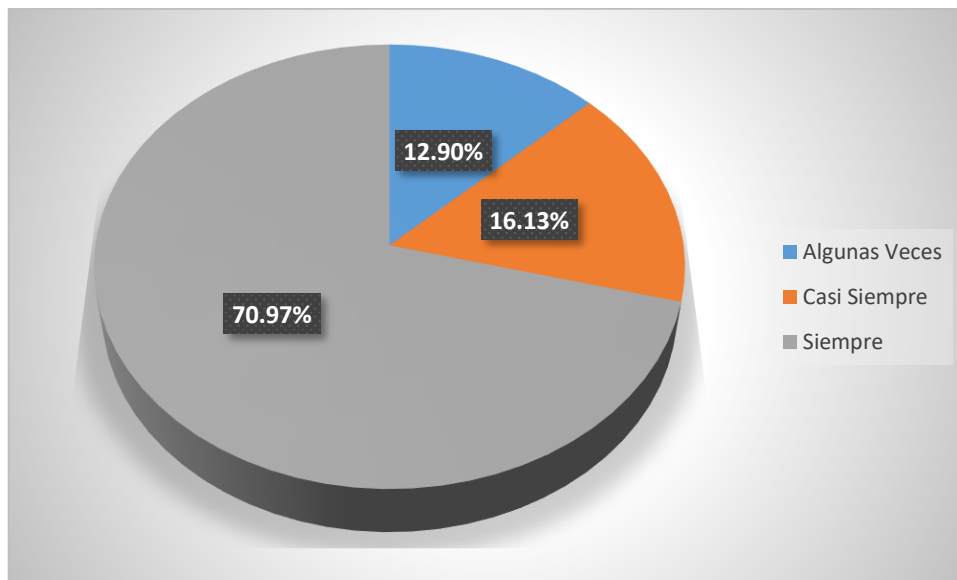


Figura 26. Actitud saludable de los colaboradores cuando se suscita un problema con alguno de sus compañeros de trabajo.

Fuente: Tabla 28.

Interpretación: En la tabla 28 y figura 26, sobre actitud saludable de los colaboradores cuando se suscita un problema con algunos de sus compañeros de trabajo, evidencian que el 71.00% de los representantes encuestados afirman que siempre existe una actitud saludable entre compañeros de trabajo, el 16.10% afirman casi siempre y el 12.90% afirman algunas veces existe una actitud saludable entre compañeros de trabajo en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 29

Habilidades de gestión requeridas para la correcta administración de la empresa

Habilidades de gestión requeridas para la correcta administración de la empresa	N	%
Si	23	74.20
No	8	25.80
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

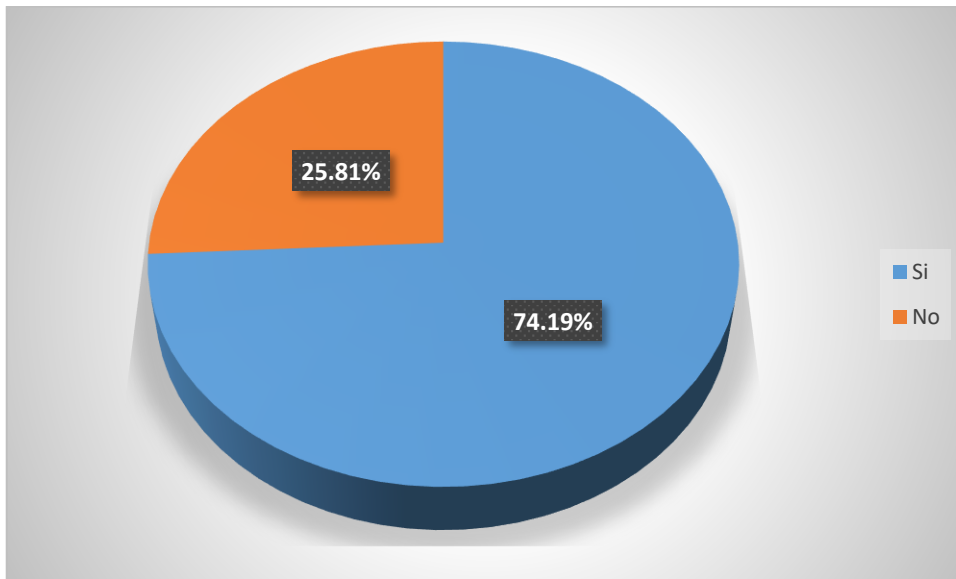


Figura 27. Habilidades de gestión requeridas para la correcta administración de la empresa.

Fuente: Tabla 29.

Interpretación: En la tabla 29 y la figura 27, sobre las habilidades de gestión requerida para la correcta administración de la empresa, el 74.20% de los representantes encuestados expresan que si cuentan, el 25.80% expresan que no cuentan con habilidades de gestión requerida en el rubro médicos odontólogos.

Tabla 30

Frecuencia de la distribución del tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias

Frecuencia de la distribución del tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi Siempre	20	64.50
Siempre	11	35.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

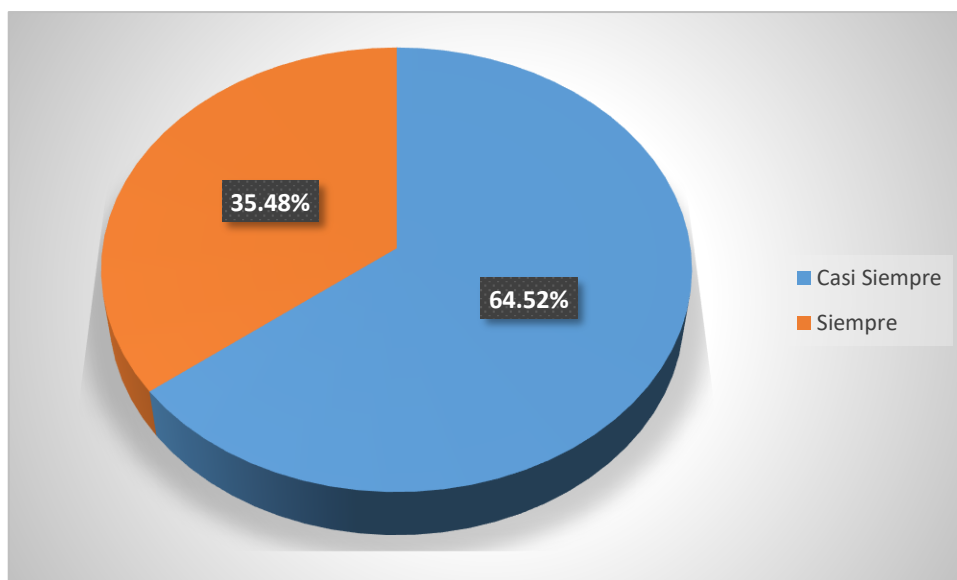


Figura 28. Frecuencia de la distribución del tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias.

Fuente: Tabla 30.

Interpretación: En la tabla 30 y figura 28, sobre frecuencia de distribución de tiempo con los colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias el 64.50% de los representantes encuestados expresaron que siempre distribuye sus tiempos para compartir y el 35.50% de los encuestados casi siempre distribuye su tiempo con los colaboradores en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 31

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal

Programación de oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de la organización	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	3	9.70
Casi Siempre	12	38.70
Siempre	16	51.60
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

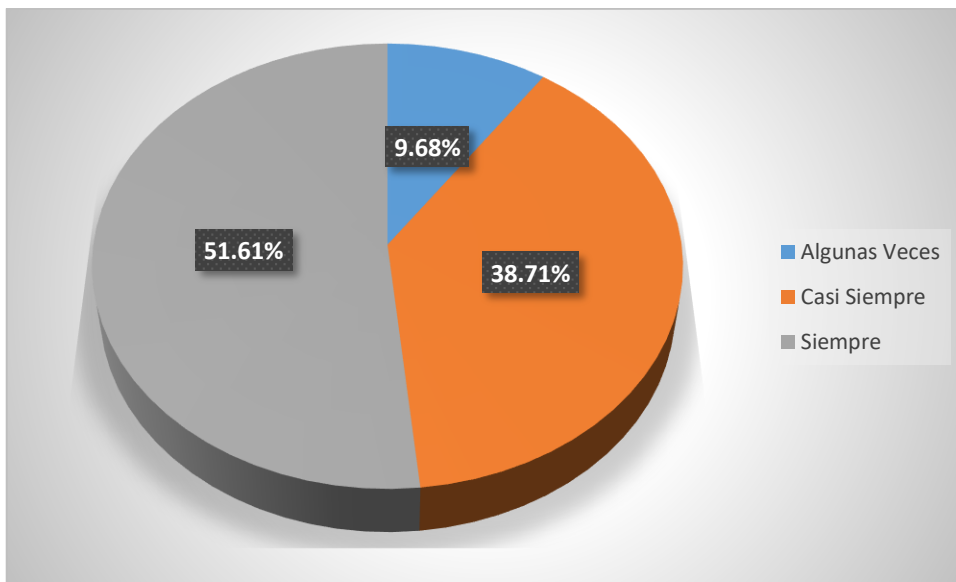


Figura 29. Programación de oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de la organización.

Fuente: Tabla 31.

Interpretación: En la tabla 31 y figura 29, sobre programación de oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de la organización el 51.60% de los representantes encuestados mencionaron que siempre, el 38.70% mencionaron casi siempre lo realizan y el 9.70% algunas veces realizan programación de oportunidades en el rubro médicos y odontólogos.

Tabla 32

Frecuencia de evaluación y retroalimentación a los colaboradores, para un mejor desempeño

Frecuencia de evaluación y retroalimentación a los colaboradores, para un mejor desempeño	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas Veces	2	6.50
Casi Siempre	9	29.00
Siempre	20	64.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

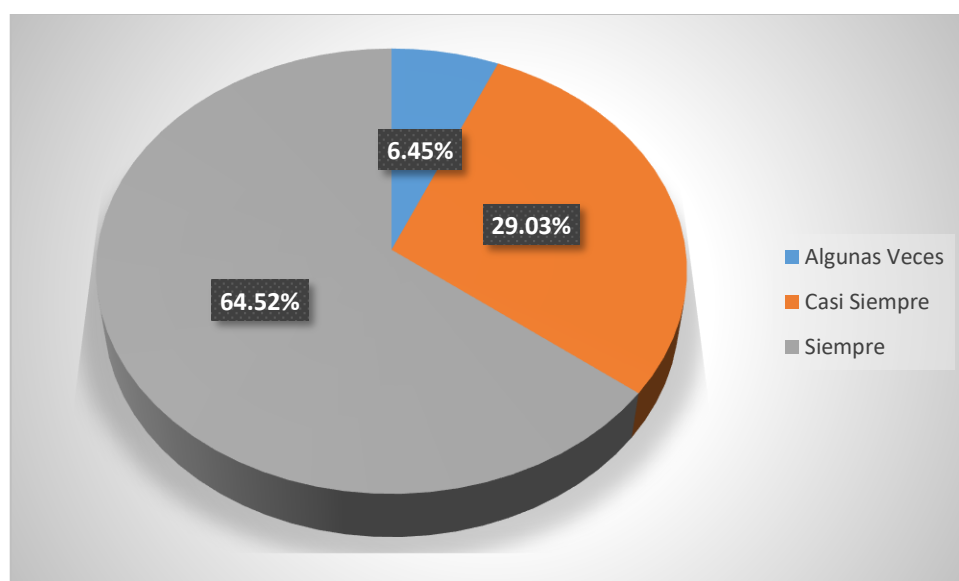


Figura 30. Frecuencia de evaluación y retroalimentación a los colaboradores, para un mejor desempeño.

Fuente: Tabla 32.

Interpretación: En la tabla 32 y figura 30, sobre la frecuencia de evaluación y retroalimentación a los colaboradores, para un mejor desempeño el 64.50% de los representantes encuestados manifiestan que siempre, el 29.00% manifiestan casi siempre y el 6.50% afirman que lo realizan algunas veces la evaluación y retroalimentación de sus colaboradores en el rubro médicos odontólogos.

Tabla 33

Velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes

Velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi Siempre	14	45.20
Siempre	17	54.80
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

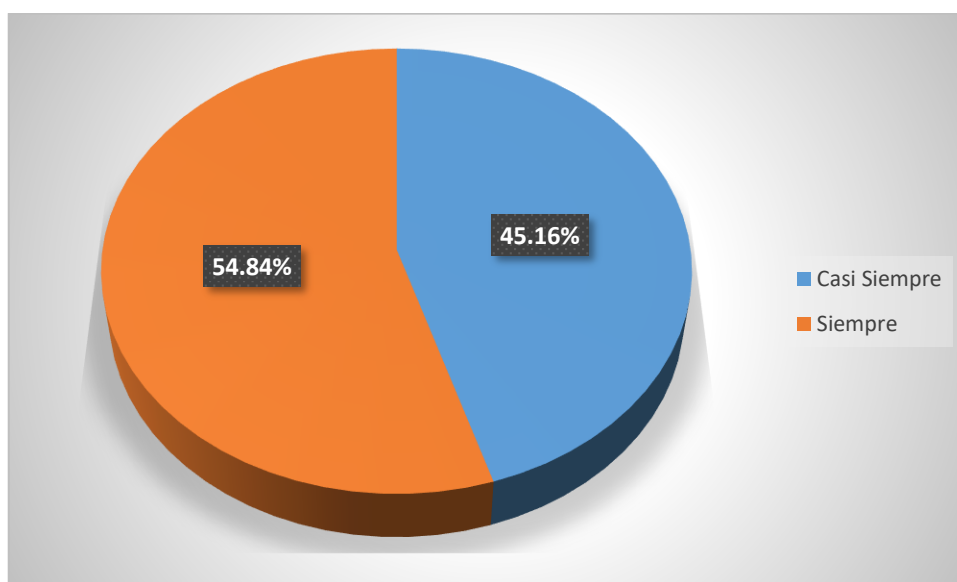


Figura 31. Velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes.

Fuente: Tabla 33.

Interpretación: En la tabla 33 y figura 31, sobre velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes el 54.80% de los representantes encuestados manifiestan que siempre y el 45.20% manifiestan que casi siempre vela por los intereses de la empresa rubro médicos y odontólogos.

Objetivo 5: Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 34

Plan de mejora en base a los resultados de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de desarrollo personal en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsables
Dificultad en la frecuencia para analizar las causas y situaciones actuales de la empresa.	La falta de capacidad operativa o competencias de parte de los responsables para analizar las causas y situaciones actuales de la empresa, de manera constante. El personal no se encuentra comprometido con los objetivos de la empresa, por ello no estandarizan las metas para alcanzar los objetivos.	Se debe implementar el modelo de gestión de calidad del ciclo de Deming, donde puedan enfocarse en las acciones de acuerdo a las etapas de planear, hacer, verificar y actuar.	Encargado de personal.

<p>Dificultad al elaborar un plan estratégico.</p>	<p>El representante considera que contratar un profesional asesor para formular un plan estratégico representa gasto innecesario y costo elevado.</p>	<p>Desarrollar un programa de sensibilización a los representantes de la empresa acerca de la importancia del plan estratégico para que sus acciones contribuyan al cumplimiento de las metas de la empresa.</p> <p>Impartir un programa de capacitación sobre Plan Estratégico al representante de la empresa.</p> <p>Evaluar cursos gratuitos y de pago donde puedan fortalecer los conocimientos de un plan estratégico.</p>	<p>Encargado de personal.</p>
<p>Dificultad al implementar un plan de mejora.</p>	<p>Los representantes consideran que conlleva a un gasto mayor.</p> <p>Los representantes no consideran que sea relevante.</p>	<p>Contratar personal con conocimientos en el manejo de herramientas administrativas con el fin de plasmar las soluciones en la empresa</p> <p>El representante debe dar importancia en el desarrollo de capacitación sobre</p>	<p>Encargado de personal.</p>

		gestión de calidad y implementación de planes estratégicos.	
Falta un monitoreo adecuado de las actividades.	El personal no respeta las fechas indicadas. El personal considera que no es necesario la evaluación.	Realizar un cronograma de monitoreo de las actividades para alcanzar los objetivos de la empresa, donde se estipule el control permanente de cada actividad mediante la supervisión de cada dependencia donde incluso se pueda encontrar las deficiencias del proceso. Diseñar un plan de supervisión en las actividades de evaluación del personal, de manera que sea monitoreado de forma adecuada.	Encargado de personal.
Dificultad en la evaluación del desarrollo personal de los trabajadores.	Los representantes consideran que es un gasto realizar dicho proceso.	Implementar un sistema de evaluación del desempeño de trabajadores, con la finalidad de descubrir y mejorar las habilidades de los trabajadores, de manera que el área de recursos humano pueda	Encargado de personal.

		determinar las falencias en los colaboradores o las ventajas para poder producir un ascenso o mayor integración de capacitaciones especializadas.	
Poco interés en las reuniones de equipo.	<p>El personal no cuenta con tiempo necesario por una mala gestión de horarios.</p> <p>El personal no brinda su opinión veraz en la encuesta.</p> <p>Los representantes lo consideran una pérdida de tiempo.</p>	<p>Realizar reuniones de equipo con mayor frecuencia, donde se tomen en cuenta el punto de vista de cada empleado, fomentando la integración y la libertad de expresión para evaluar y establecer decisiones acertadas.</p> <p>Realizar encuestas para medir la satisfacción de los empleados a través del instrumento de Escala de Opiniones SL – SPC, donde se determina la significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y los beneficios a nivel económico.</p> <p>Posteriormente desarrollar talleres de</p>	Encargado de personal.

		motivación, mejorando el desempeño y resultado de los trabajadores.	
Dificultad del administrador para compartir los conocimientos y experiencias.	Los representantes no tienen la voluntad de compartir sus conocimientos.	Planificar periódicamente talleres vivenciales para que el administrador comparta sus conocimientos con sus empleados, fortaleciendo los lazos de comunicación como los conocimientos de los trabajadores, con el fin empresarial de mejorar y brindar mayor servicio al cliente.	Encargado de personal.

Fuente: Propuesta de mejora elaborado por la autora.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a los principales Características de la Gestión de Calidad en las MYPES.

Práctica de la misión y visión en el centro odontológica: El 45.20% siempre realizan dicha práctica (Tabla 14), este resultado coincide con la investigación de Contreras (2018) que manifestó un 50.40% siempre se enfocan en cumplir con la misión y visión. Esto evidencia que en la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 se mantiene la práctica de misión y visión para que los miles pueda posicionarse en el mercado y sobresalir, en base al planteamiento de llegar a una meta a futuro y progresivamente.

De quién depende el logro de sus metas en la empresa: El 51.60% menciona que depende del personal que labora (Tabla 15), este resultado coincide con el estudio de López (2018) que arma que el 64.20% del personal aporta al cumplimiento de objetivos y metas. Esto demuestra que en la mayoría en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 se enfocan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa, mediante el desempeño del personal, pero el otro porcentaje de enfoca en como el representante administra y dirige la organización para el cumplimiento de metas y objetivos implantando por la empresa.

Forma como analiza las causas y situaciones actuales de su empresa: El 51.60% lo realiza elaborando planillas de registros (Tabla 16), este resultado mantiene una coincidencia con la investigación de Moreno (2018) que observó que el 63.35% se realiza el análisis de la situación actual de su empresa mediante registros en cuaderno,

también coincide con el estudio de Echeverría (2015), afirmó que 67.50% se enfocan en analizar la situación actual de las empresas mediante un registro diario de actividades. Esto demuestra que en la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 realizan el análisis de causa y situaciones mediante un registro donde se plasma las actividades, para identificar la situación en la que se encuentra la empresa.

Planificación y planteamiento de soluciones para los problemas: El 58.10% lo realiza mediante prioridades (Tabla 17), este resultado coincide con el estudio de Pacheco (2015) que manifiesta en un 72.20% se propone soluciones mediante los procesos que se deben analizar por prioridad para no detener el proceso en la empresa. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 tiene proponen soluciones a los procesos que se tienen prioritarios tener activos en la empresa, para no genera un estancamiento o cuellos de botella, donde el cliente es el actor afectado por dichos problemas.

Forma en que se implantan un plan de mejora en la empresa: El 48,4% se realiza mediante el establecimiento de nuevas responsabilidades (Tabla 18), este resultado coincide con la investigación de Castro (2018) que manifiesta que un 45.40% implementan el plan de mejora mediante la asignación de nuevas funciones en base a la planificación de la mejora. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 se realizan la implementación de un plan de mejora, y para poner en ejecución este plan se establecen nuevas responsabilidades adecuadas al

nuevo plan, en el cual el personal tiene que adecuarse, primero en la prueba piloto y si es consistente el plan, mantener la continuidad.

Monitoreo de todas las actividades para obtener resultados favorables: El 38.71% se realizan casi siempre (Tabla 19), este resultado mantiene una coincidencia con el autor del estudio de Moreno (2018) que expone un 80.30% se realiza un monitoreo constante para verificar que los procesos se estén realizando adecuadamente y cumplen con aportar al cumplimiento de objetivos de la empresa. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 se realizan el monitoreo de cada actividad, de manera que se verifique que esté cumpliendo con sus propósitos y pueda aportar en el cumplimiento de cada uno de los objetivos plasmadas por la empresa.

Retroalimentación y análisis de sus actividades para el buen resultado: El 51.60% se realiza casi siempre (Tabla 20), este resultado coincide con la investigación de Contreras (2018) que afirma que un 96.20% realizan una retroalimentación para analizar que cada actividad se esté desarrollando de la mejor manera y se pueda contribuir a generar buenos resultado que aporten en el cumplimiento de cada uno de sus objetivos. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 después de realizar el plan de mejora vuelven a realizar el ciclo para verificar la continuidad de los procesos y el cumplimiento de eliminación de procesos que generan problemas que se realizaron mediante actividades correctoras.

La documentación de todos los procedimiento aprendidos e implantados: El 45.20% lo realizan siempre para anotar cada actividad, proceso y acciones correctoras se hicieron uso e incluir normatividad para su continuidad de la mejora (Tabla 21),

este resultado coincide con el estudio de Salazar (2016) que manifiesta que el 100.00% documentan el plan de mejora, donde se plasma las lecciones aprendidas y normas que prevalezcan la mejora. Esto demuestra que en la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 realizan un informe documentado, donde se plasme las actividades nuevas propuesta así como mejoras en las anteriores actividades, también procedimiento correctivos en el surgimiento de problemas en el proceso y finalmente para mantener la continuidad del plan de mejorar se establece normativas que mantengan consistente y prevaleciente este plan.

Evaluación de desarrollo personal en equipo de trabajo: El 58.10%, lo desarrollan mediante la verificación de la facilidad de comunicación (Tabla 22), este resultado coincide con la investigación de López (2018) que manifiesta que el 66.30% se analiza el desarrollo personal verificando la facilidad que tiene en la comunicación. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 realizan la evaluación del desarrollo personal en base a la facilidad que tiene el trabajador al momento de entablar una comunicación.

Reunión de equipos de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos: El 54.80% lo realiza una vez al mes (Tabla 23), este resultado coincide con el estudio de Castro (2018) que observo que el 73.20% del personal se reúne una vez cada mes para sugerir o escuchar queja del trabajador y medir la satisfacción laboral de cada uno de ellos. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 se reúnen los trabajadores una

vez al mes realizan la evaluación del desarrollo personal para escuchar quejas o sugerencias y evaluar la satisfacción del trabajador para poder desempeñar correctamente sus labores en su ambiente de trabajo.

Trazan desafíos para la mejora de su empresa: El 41.90% lo realizan siempre (Tabla 24), estos resultados coinciden con la investigación de Pacheco (2018) que manifiesta que el 50.20% se enfocan los colaboradores en cumplir con algunos desafíos que traiga como beneficio unas mejoras a la empresa. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 se proponen los trabajadores como objetivo derribar desafíos que traigan mejoras a la empresa y beneficie en el servicio que brinda.

En su empresa existe un compromiso organizacional: El 71.00% afirma que, si existe el compromiso organizacional (Tabla 25), este resultado coincide con el estudio de Moreno (2018) que manifiesta que el 84.20% de los colaboradores se sienten identificados con la empresa, demostrándolo en cada una de sus actividades que desempeñan. Esto evidencia que en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 los colaboradores en un gran porcentaje se sienten identificados con la empresa, demostrándolo en el desempeño de sus funciones y actividades.

Nivel de comunicación adecuada: El 67.70% existe un nivel de comunicación de forma adecuada en su empresa (Tabla 26), este resultado mantiene una coincidencia con la investigación Salazar (2018) que afirma que el 80.40% de las empresas mantienen una comunicación fluida que cumple con los estándares. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con un sistema de comunicación

que es acorde a su empresa, cumpliendo con la necesidad del colaborador de poder contactarse con otro colaborador de la organización y mantener una comunicación fluida.

Oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento: El 83.90% de los representantes siempre ponen a prueba el talento del colaborador (Tabla 27), este resultado obtenido coincide con el estudio de Castro (2018) manifestando que el 94.30% de las empresas tienen la oportunidad de poner a prueba su talento. Esto evidencia que la mayoría de las micro empresas realizan una evaluación para dar oportunidad al colaborador demostrar su talento, que incluso pueda subir de puesto.

Actitud de los colaboradores saludables frente a un problema con sus compañeros: El 71.00% de los representantes encuestados afirmaron que siempre (Tabla 28), este resultado coincide con lo hallado por la investigación de Moreno (2018) que menciona que el 69.40% presenta una actitud positiva ante cualquier problema. Evidenciando que una gran parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, perciben que los trabajadores adoptan una actitud saludable, cuando se presenta algún problema con algunos compañeros, mejorando el ambiente laboral.

Habilidades de gestión que se requieren para la correcta administración de su empresa: El 74.20% de los representantes encuestados expresaron que si cuentan (Tabla 29), este resultado coincide con lo obtenido por el estudio de Castro (2018) que manifiesta que el 76.40% cuentan con habilidades de gestión. Esto demuestra que una muestra grande de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, cuentan con habilidades de gestión, para poder llevar a flote su empresa, realizando una adecuada administración.

Frecuencia de distribución de tiempo con los colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias: El 64.50% de los representantes encuestados expresaron que siempre (Tabla 30), este resultado coincide con lo obtenido por el estudio de López (2018) afirmando que el 69.60% comparten sus conocimientos mediante reuniones. Esto demuestra que se presenta una dificultad por parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, ya que no distribuyen siempre su tiempo con los colaboradores, para conversar sobre las experiencias que ha vivido, enseñándole el valor del conocimiento.

Programación de oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de su organización: El 51.60% de los representantes encuestados mencionaron que siempre (Tabla 31), este resultado coincide con lo obtenido por la investigación de Moreno (2018) manifestando que el 58.60% programan oportunidades de crecimiento profesional. Esto evidencia que una gran parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, impulsan las oportunidades de crecimiento y formación profesional, para que los empleados se sientan motivados al realizar su trabajo.

Frecuencia con que usted evalúa y retroalimenta a sus colaboradores, para un mejor desempeño: El 64.50% de los representantes encuestados manifiestan que siempre (Tabla 32), este resultado coincide con lo obtenido por el hallazgo de Contreras (2018) afirmando que el 68.20% realiza evaluaciones y retroalimentación a los trabajadores. Evidenciando que más de la mitad de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, realizan muy frecuentemente evaluaciones y una retroalimentación a sus

colaboradores, todo ello para mejorar el desempeño de estos, significando crecimiento para la empresa.

Velar por los intereses de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes: El 54.80% de los representantes encuestados manifiestan que siempre (Tabla 33), este resultado coincide con lo obtenido por el estudio de Castro (2018) afirmando que el 59.10% puede velar por los intereses de la empresa y trabajadores. Esto demuestra un poco más de la mitad de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, cuida el interés de su empresa y colaboradores sin causar ningún daño a los clientes, en beneficio de su empresa.

Respecto a las características de los representantes de las MYPES

Edad de los representantes: El 58.10% comprende una edad entre 31 a 50 años (Tabla 9), este resultado coincide con los estudios obtenidos por Salazar (2016), quien obtuvo que el 50.20% tiene de 35 a más años de edad, pero contrastan con los resultados obtenidos por el estudio de Dávila (2017), que menciona que el 65.00% tiene de 19 a 35 años. Esto demuestra que la mayoría de representantes de las MYPES del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, se encuentran entre la edad de 31 a 50 años, puesto que en ambos casos se estudia la misma población, además, cuentan con la experiencia necesaria para dirigir sus empresas.

sexo: El 51.60% pertenece al género femenino (Tabla 10), este resultado coincide con los resultados obtenidos por el estudio de Pacheco (2018), que menciona en su investigación que obtuvo el 55.70% son de género femenino, pero contrastan con los estudio obtenido por López (2018), quien manifiesta que el 56.00% son de

género masculino. Por lo que se concluye que, de los representantes de las MYPES del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, un poco más de la mitad son de género femenino, puesto que en ambos casos se estudia la misma población, además con esto se demuestra que las mujeres están ganando cada vez más relevancia en el mundo empresarial.

Grado de instrucción: El 54.80% cuentan con el grado de superior universitaria (Tabla 11), el resultado obtenido coincide con el estudio de Moreno (2018), quien manifiesta que el 52.10% tienen un grado de instrucción superior universitario, pero contrastan con lo obtenido con el estudio de Castro (2018), quien en su trabajo de investigación obtiene que el 43.70% son de grado de instrucción superior no completa. Demostrándose así que una parte menor de los representantes de MYPES del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, cuentan con estudios superiores universitarios, contando con los conocimientos necesarios para dirigir una empresa.

Cargo que desempeña: El 87.10% son administradores (Tabla 12), el resultado coincide con los obtenidos en el estudio de Guevara y Contreras (2017), quien en su investigación obtuvo que el 89.30% desempeñan el cargo de administradores, pero contrastan con el estudio de Salazar (2016), quien manifiesta que el 75.00% tienen el cargo de dueños. Esto demuestra que una gran de los representantes de MYPES del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, son administradores de la empresa, puesto que se encuentran en la capacidad de dirigir sus negocios e impulsar su crecimiento.

Tiempo en el cargo que desempeña: El 38,7% se desempeña en su cargo entre 4 a 6 años (Tabla 13), el resultado obtenido coincide con el estudio de Contreras (2018), que manifiesta que el 34.00% tiene un tiempo de 3 a 6 años en su cargo, pero estos resultados contrastan con los obtenidos en el estudio de Salazar (2016), quien en su investigación obtuvo que el 43.30% tienen de 4 años a más. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, un poco menos de la mitad se desempeña en su cargo entre 4 a 6 años, habiendo adquirido ya la experiencia necesaria para responder a los distintos problemas que se puede originar en la empresa y brindando alternativas de solución, sin importar la orientación de mercado de dicho sector.

Respecto a las Características de las MYPES

Permanencia de la empresa en el rubro: El 38.70% tiene una permanencia de entre 4 a 6 años (Tabla 3), este resultado coincide con lo obtenido en el estudio de Pacheco (2018), quien manifiesta que el 37.00% tiene una permanencia de entre 3 a 6 años. Pero contrasta con los resultados obtenidos en el estudio de Salazar (2018), que manifiesta que el 62.00% de las micro y pequeñas empresas se mantienen en el rubro con 10 a más años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, permanece en el mercado desde 4 a 6 años de antigüedad, en tal sentido cuentan con experiencia en su rubro y tienen la capacidad de permanecer en el mercado.

Número de trabajadores que laboran en la empresa: El 41,90% están conformados entre 6 a 10 trabajadores (Tabla 4), este resultado coincide con lo obtenido en el estudio de Salazar (2016), que manifiesta que el 45.20% tienen como recurso humano entre 5 a 11 trabajadores, pero contrasta con los resultados del estudio

de Moreno (2018), que manifiesta que el 26.30% están compuesta entre 3 a 8 trabajadores. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, presentan como recurso humano entre 6 a 10 trabajadores que se esfuerzan en dar continuidad al negocio y ofrecer un servicio de calidad.

Nivel de ingreso mensual: El 74.20% presenta un ingreso de hasta S/. 52,500.00 soles mensuales (Tabla 5), este resultado coincide con lo obtenido en el estudio de Castro (2018), que manifestó que el 71.60% tienen un ingreso mensual de S/. 50,000.00 soles, pero se contrasta con en el estudio de Salazar (2016), que afirma que el 68.20% tienen un ingreso mensual de 595,000.00 soles. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, presentan un buen ingreso mensual, que les ayuda a pagar todos sus gastos y poder seguir invertir en el crecimiento de la empresa.

Personal que trabaja en la empresa: el 61.30% no tienen un parentesco familiar (Tabla 6). Estos resultados coinciden con los obtenidos en el estudio de López (2018), que manifiesta que el 67.60% de las empresas están conformadas por trabajadores que no tienen ningún parentesco familiar, pero contrasta con los resultados de la investigación de Pacheco (2018), que menciona que el 55.00% tienen un vínculo familiar. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, están conformados por personal que no tienen ningún parentesco familiar, en tal sentido las actividades que se realizan mantienen la objetividad correspondiente.

Tipo de constitución de la empresa: El 45.20% están formados como Persona Natural (Tabla 7), este resultado coincide con lo obtenido en el estudio de Castro (2018), que afirma que el 41.70% están constituidas como Persona Natural, pero contrasta con los resultados obtenidos en la investigación de Moreno (2018), que manifiesta que el 64.80% son constituidas como Empresa Individual. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, casi la mitad están constituidas como Persona Natural, por lo cual pueden ejercer cualquier actividad económica, siendo responsables de su empresa.

Objetivo de creación de la empresa: El 58.10% tuvo como objetivo de creación la subsistencia (Tabla 8), este resultado coincide con lo obtenido en el estudio de Salazar (2018), que manifestó que el 53.50% de las micro y pequeñas empresas tienen el objetivo de subsistencia, pero contrasta con los resultados de la investigación de Castro (2018), que afirma que el 62.20% tienen la finalidad de generar ganancias. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos, tienen la finalidad de subsistencia, en el sentido que fueron creadas para mejorar su calidad de vida en función de los ingresos que obtienen de la empresa.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro actividades de médico y odontólogos en la ciudad de Huaraz, ya tienen más de 30 años de fundación, puesto que el cuidado bucal ha adquirido mayor importancia, llegando a ser una gran idea de negocio para aquellos emprendedores que se arriesgaron a invertir en este rubro por la necesidad de la ciudadanía, en la actualidad existe una gran competencia, además de que los ciudadanos requieren una atención de calidad, por lo cual se ha vuelto necesario que las empresas enfatizen en plantear estrategias para mejorar sus servicios y generar mayor utilidad.

2. Misión

Somos una empresa que satisface en forma integral las necesidades y el cuidado de la salud oral de nuestros pacientes, mejorando continuamente la calidad de nuestros servicios y la experiencia en nuestras clínicas.

3. Visión

Las organizaciones empresariales pretenden ser un referente a seguir dentro del sector de la odontología, por la calidad de su trabajo y por el trato humano. Para ello hacemos especial hincapié en el trato preferente a nuestros pacientes, poniendo todo nuestro saber hacer para solucionar de la forma más satisfactoria sus problemas de salud dental.

4. Objetivos

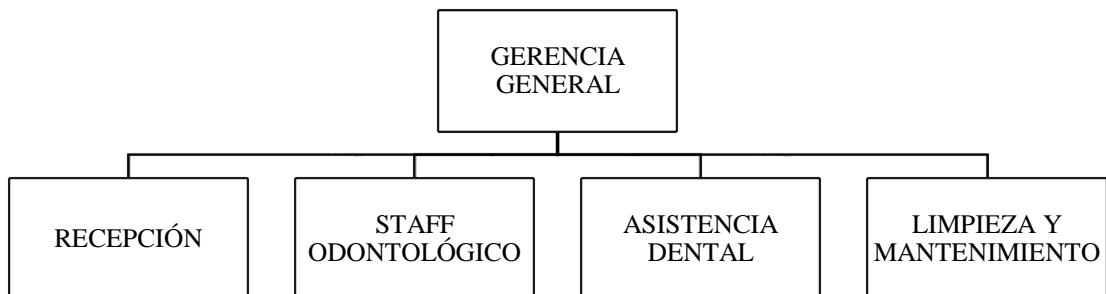
- Mejorar la gestión de calidad en un 5%, con el uso del desarrollo personal.
- Incrementar los ingresos mediante la concientización del cuidado de la salud bucal en un 20% en los próximos 6 meses.
- Incrementar la productividad en un 5%, creando un plan de incentivos.

- Dar solución a los problemas de salud bucal de los pacientes en un 15% en los próximos 5 meses.

5. Productos y/o servicios

- Odontología general (Diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognatico).
- Odontología preventiva (Limpieza dental, la fluorización, sellantes o enfermedades de la cavidad bucal).
- Rehabilitación Oral (Prótesis dentales).
- Odontopediatría (Salud dental de niños y adolescentes).
- Endodoncia.
- Ortodoncia.
- Laboratorio.
- Periodoncia e implantes.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Nombre del puesto	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Cirujano dentista, administrador o carreras a fines - Tener experiencia en el rubro 5 años mínimo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios en gerencia de servicios de salud odontológica - Toma de decisiones buscando la mejora continua. - Dirige y controla las actividades de la empresa. - Capacidad de negociación en conflictos. - Busca generar mayores ingresos.

Nombre del puesto	Recepcionista
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios Superiores, Secretariado Ejecutivo o Técnica en Enfermería - Experiencia de 1 año mínimo en cargos similares.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención clara, precisa y objetiva a los usuarios. - Organizar la agenda diaria. - Gestionar las documentaciones que requiera cada paciente.

Nombre del puesto	Odontólogos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Cirujanos dentistas o especialistas en áreas de odontología. - Tener experiencia mínima de 1 año en el rubro.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al paciente. - Prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades bucales.
------------------	---

Nombre del puesto	Asistente dental
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios en odontología - Tec. en Enfermería - Tener experiencia mínima de 1 año en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de relacionarse a todo nivel. - Planificación y gestión del flujo de materiales, entre los proveedores y clientes finales. - Prepara al paciente para el desarrollo de los procedimientos odontológicos. - Ayuda a llevar a cabo los tratamientos dentales en cada paciente y monitorea constantemente a cada uno de ellos.

Nombre del puesto	Personal de limpieza y Mantenimiento
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de nivel secundario. - Tener experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la limpieza y orden diario de los ambientes de la empresa. - Correcta manipulación de materiales e insumos de limpieza para la desinfección de cada área.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>Crecimiento de la demanda del servicio por parte del usuario.</p> <p>Mayor preocupación por la salud bucal.</p> <p>Mala experiencia con la competencia</p>	<p>Tratamientos costosos para la economía de los usuarios.</p> <p>Competencia por parte de las clínicas de la zona.</p> <p>Posible subida de precios o disminución de la calidad por parte de los proveedores.</p> <p>Crecimiento elevado del número de dentistas colegiados.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>Empleados altamente calificados.</p> <p>Precios asequibles dentro del sector.</p> <p>Trata inmejorable para la fidelidad de los usuarios.</p> <p>Uso de las últimas tecnologías.</p> <p>Horario flexible y amplio.</p>	<p>F – O</p> <p>Aprovechar que se tiene empleados calificados para brindar un servicio de calidad, obteniendo mayor beneficio de la alta demanda.</p>	<p>F – A</p> <p>Mejorar la calidad del servicio a un precio accesible para sobresalir frente a la competencia.</p>
<p>Debilidades</p> <p>Poca confianza por parte de los usuarios al ser un negocio nuevo.</p> <p>Tiempo no controlado en la atención de cada uno de los pacientes.</p>	<p>D – O</p> <p>Plantear mejoras en la atención, después de realizar un análisis de la situación actual en el área de atención, brindado alternativas de mejora.</p>	<p>D – A</p> <p>Aplicar la gestión de calidad bajo el enfoque del desarrollo personal, brindado incentivos a los empleados, como una capacitación constante</p>

		que brinde mayor conocimiento para una mejor atención.
--	--	--

8. Indicadores de una buena gestión

Analizar causas y la situación actual

Planificar soluciones

Implementar plan de mejora

Monitoreo de las actividades

Evaluación del desarrollo personal

Frecuencia de reuniones que realizan

Frecuencia de la distribución del tiempo

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Analizar causas y la situación actual	Dificultad al analizar las causas y situaciones actuales de la empresa	Se debe implementar el modelo de gestión de calidad del ciclo de Deming, donde puedan enfocarse en las acciones de acuerdo a las etapas de planear, hacer, verificar y actuar.
Planificar soluciones	Dificultad al elaborar un plan estratégico.	Desarrollar un programa de sensibilización a los representantes de la empresa acerca de la importancia del plan estratégico para que sus acciones contribuyan al cumplimiento de las metas de la empresa. Impartir un programa de capacitación sobre Plan

		<p>Estratégico al representante de la empresa.</p> <p>Evaluar cursos gratuitos y de pago donde puedan fortalecer los conocimientos de un plan estratégico.</p>
Implementar plan de mejora	Dificultad al implementar un plan de mejora.	<p>Contratar personal con conocimientos en el manejo de herramientas administrativas con el fin de plasmar las soluciones en la empresa</p> <p>El representante debe dar importancia en el desarrollo de capacitación sobre gestión de calidad y implementación de planes estratégicos.</p>
Monitoreo de las actividades	Falta un monitoreo adecuado de las actividades.	<p>Realizar un cronograma de monitoreo de las actividades para alcanzar los objetivos de la empresa, donde se estipule el control permanente de cada actividad mediante la supervisión de cada dependencia donde incluso se pueda encontrar las deficiencias del proceso.</p> <p>Diseñar un plan de supervisión en las actividades de evaluación del personal, de</p>

		manera que sea monitoreado de forma adecuada.
Evaluación del desarrollo personal	Dificultad en la evaluación del desarrollo personal de los trabajadores.	Implementar un sistema de evaluación del desempeño de trabajadores, con la finalidad de descubrir y mejorar las habilidades de los trabajadores, de manera que el área de recursos humano pueda determinar las falencias en los colaboradores o las ventajas para poder producir un ascenso o mayor integración de capacitaciones especializadas.
Frecuencia de reuniones que realizan	Poco interés en las reuniones de equipo.	Realizar reuniones de equipo con mayor frecuencia, donde se tomen en cuenta el punto de vista de cada empleado, fomentando la integración y la libertad de expresión para evaluar y establecer decisiones acertadas. Realizar encuestas para medir la satisfacción de los empleados a través del instrumento de Escala de Opiniones SL – SPC, donde se determina la significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y los beneficios a

		nivel económico. Posteriormente desarrollar talleres de motivación, mejorando el desempeño y resultado de los trabajadores.
Frecuencia de la distribución del tiempo	Dificultad del administrador para compartir los conocimientos y experiencias con los colaboradores.	Planificar periódicamente talleres vivenciales para que el administrador comparta sus conocimientos con sus empleados, fortaleciendo los lazos de comunicación como los conocimientos de los trabajadores, con el fin empresarial de mejorar y brindar mayor servicio al cliente.

9. Problemas

Problemas	Acción de mejora
Dificultad al analizar las causas y situaciones actuales de la empresa	- Realizar encuestas al personal y pacientes.
Dificultad al elaborar un plan de soluciones.	- Capacitar al personal como a los representantes o contratar un asesor.
Dificultad al implementar plan de mejora.	- Contratar a personal capacitado en el tema. - Capacitación a los representantes en gestión de calidad.
Falta un monitoreo adecuado de las actividades.	- Realizar un cronograma de monitoreo.

	- Realizar una evaluación al personal, para seleccionar al trabajador idóneo.
Dificultad en la evaluación del desarrollo personal de los trabajadores.	- Establecer un programa de selección y desempeño de trabajadores.
Poco interés en las reuniones de equipo.	- Realizar reuniones con mayor frecuencia, tomando en cuenta todas las opiniones. - Realizar encuestas para medir la satisfacción de los empleados. - Desarrollar talleres de motivación.
Dificultad del administrador para compartir los conocimientos y experiencias con los colaboradores.	- Planificar periódicamente talleres vivenciales.

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Realizar encuestas al personal y pacientes.	El personal no considera necesario llenar encuestas.	3 meses	Tener una imagen clara de la situación de la empresa.	Identificar los puntos débiles de la empresa tanto interna y externa.
2	Capacitar al personal como a los representantes o contratar un asesor.	El profesional considera que no es necesario recibir	3 meses	Mejorar el nivel de conocimiento sobre la elaboración de	Identificar las debilidades en la elaboración de un plan estratégico.

		capacitaciones. Es un gasto contratar un asesor.		un plan estratégico.	
3	Contratar a personal capacitado en el tema.	Los representantes consideran que conlleva a un gasto mayor.	3 meses	Mejorar la gestión de calidad mediante la implementación de un plan de mejora.	Analizar las debilidades en la implementación de un plan de mejora contratando a solo un personal necesario.
4	Capacitación a los representantes en gestión de calidad.	Los representantes no consideran que sea relevante.	3 meses	Mejorar los conocimientos de los representantes sobre la gestión de calidad.	Establecer los puntos claves de la gestión de calidad para tratar en las capacitaciones.
5	Realizar un cronograma de monitoreo.	El personal no respeta las fechas indicadas.	3 meses	Mejorar el monitoreo de las actividades para un mejor resultado.	Identificar los puntos débiles que reciban mayor monitoreo.
6	Realizar una evaluación al personal, para seleccionar al	El personal considera que no es necesario la evaluación.	3 meses	Trabajadores en puestos adecuados y un mejor desempeño.	Identificar las ventajas y desventajas de realizar una

	trabajador idóneo.				evaluación al personal.
7	Realizar capacitaciones sobre gestión de calidad, conferencias, juego de roles, técnicas audiovisuales y simulaciones.	El personal no tiene compromiso de participar en dichas actividades.	3 meses	Mejorar el conocimiento de los empleados sobre la gestión de calidad.	Analizar los conocimientos que carecen los empleados para brindar capacitaciones especializadas.
8	Establecer un programa de selección y desempeño de trabajadores.	Los representantes consideran que es un gasto realizar dicho proceso.	3 meses	Contar con trabajadores altamente competitivos y con excelentes habilidades.	Identificar las ventajas y desventajas de realizar un programa de selección.
9	Realizar reuniones con mayor frecuencia, tomando en cuenta todas las opiniones.	El personal no cuenta con tiempo necesario por una mala gestión de horarios.	3 meses	Realizar una toma de decisiones teniendo en cuenta los puntos de vista de los empleados.	Establecer horarios donde todos los empleados puedan ser partícipes de las reuniones.
10	Realizar encuestas para medir la satisfacción	El personal no brinda su opinión veraz en la encuesta.	3 meses	Tener trabajadores motivados y mayor	Determinar los puntos de insatisfacción

	de los empleados.			desempeño laboral.	de los empleados.
11	Desarrollar talleres de motivación.	Los representantes lo consideran una pérdida de tiempo.	3 meses	Mayor desempeño de los trabajadores.	Identificar las ventajas y desventajas de los talleres de motivación.
12	Planificar periódicamente talleres vivenciales.	Los representantes no tienen la voluntad de compartir sus conocimientos.	3 meses	Construir lazos entre los representantes y empleados.	Priorizar la comunicación entre los representantes y empleados.

10.2. Estrategias

ÁREA DE MEJORA: Asistencial	
Descripción del problema	Mejorar la aplicabilidad del enfoque de desarrollo personal en los profesionales.
Causas que provocan el problema	Conformismo del profesional, de manera que no consideran necesario ampliar sus conocimientos y crecimiento en su desarrollo profesional.
Objetivo a conseguir	Mejorar los conocimientos del profesional en el desarrollo personal haciendo uso de las técnicas de gestión de calidad.

Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al profesional para la mejora del desarrollo personal mediante talleres. • Analizar los temas idóneos sobre las técnicas de gestión de calidad.
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de conocimiento sobre el desarrollo personal. • Mejorar el crecimiento profesional.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos

12. Esquematizar las estrategias

- Establecer acciones
- Estrategias Humanos
- Económicos
- Tecnológicos
- Establecer el tiempo del desarrollo (de cada estrategia).

Establecer acciones	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Realizar encuestas al personal y pacientes.	Identificar los puntos débiles de la empresa tanto interna y externa.	Encargado de logística y personal.	s/. 1000.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses
Capacitar al personal	Identificar las debilidades	Encargado de	s/. 1400.00 mensuales	Uso de las TICS, uso	3 meses


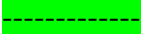
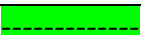
como a los representantes o contratar un asesor.	en la elaboración de un plan estratégico.	logística y personal.		de las computadoras e internet.	
Contratar a personal capacitado en el tema.	Analizar las debilidades en la implementación de un plan de mejora contratando a solo un personal necesario.	Encargado de logística y personal.	s/. 1000.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, celulares	3 meses
Capacitación a los representantes en gestión de calidad.	Establecer los puntos claves de la gestión de calidad para tratar en las capacitaciones.	Encargado de logística y personal.	s/. 1000.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet.	3 meses
Realizar un cronograma de monitoreo.	Identificar los puntos débiles que reciban mayor monitoreo.	Encargado de logística y personal.	s/. 500.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses
Realizar una evaluación al personal,	Identificar las ventajas y desventajas	Encargado de logística	s/. 800.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las	3 meses





para seleccionar al trabajador idóneo.	de realizar una evaluación al personal.	y personal.		computadoras e internet, impresora.	
Realizar capacitaciones sobre gestión de calidad, conferencias, juego de roles, técnicas audiovisuales y simulaciones.	Analizar los conocimientos que carecen los empleados para brindar capacitaciones especializadas.	Encargado de logística y personal.	s/. 1500.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses
Establecer un programa de selección y desempeño de trabajadores.	Identificar las ventajas y desventajas de realizar un programa de selección.	Encargado de logística y personal.	s/. 1000.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses
Realizar reuniones con mayor frecuencia, tomando en cuenta todas las opiniones.	Establecer horarios donde todos los empleados puedan ser partícipes de las reuniones.	Encargado de logística y personal.	s/. 400.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses

Realizar encuestas para medir la satisfacción de los empleados.	Determinar los puntos de insatisfacción de los empleados.	Encargado de logística y personal.	s/. 1000.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses
Desarrollar talleres de motivación.	Identificar las ventajas y desventajas de los talleres de motivación.	Encargado de logística y personal.	s/. 1000.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses
Planificar periódicamente talleres vivenciales.	Priorizar la comunicación entre los representantes y empleados.	Encargado de logística y personal.	s/. 800.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses

13. Cronograma de actividades

Nombre de la actividad	Cronograma de actividades		
	Marzo	Abril	Mayo
Realizar encuestas al personal y pacientes.	-----		
Capacitar al personal como a	-----		

los representantes o contratar un asesor.			
Contratar a personal capacitado en el tema.			
Capacitación a los representantes en gestión de calidad.			
Realizar un cronograma de monitoreo.			
Realizar una evaluación al personal, para seleccionar al trabajador idóneo.			
Realizar capacitaciones sobre gestión de calidad, conferencias, juego de roles, técnicas audiovisuales y simulaciones.			
Establecer un programa de selección y			

desempeño de trabajadores.			
Realizar reuniones con mayor frecuencia, tomando en cuenta todas las opiniones.			
Realizar encuestas para medir la satisfacción de los empleados.			
Desarrollar talleres de motivación.			
Planificar periódicamente talleres vivenciales.			

VI. CONCLUSIONES

El servicio que se brinda en su minoría practica la misión y visión, la mayoría afirma que el logro de las metas de la empresa depende del personal, desarrollan el análisis de las causas y situaciones actuales de su empresa por medio de la elaboración de planillas de registros, la planificación y planteamiento de soluciones de los problemas se realizan mediante prioridades, la minoría el plan de mejora en la empresa se implanta mediante el establecimiento de nuevas responsabilidades, también en su mayoría monitorean las actividades para obtener resultados favorables, realizan la retroalimentación y análisis de sus actividades para el buen resultado y una gran mayoría documentan todo los procedimientos aprendidos e implantados. Así mismo la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos, referente al desarrollo personal en su mayoría evalúa el desarrollo personal de su equipo de trabajo mediante la verificación de la facilidad de comunicación, realiza una vez al mes una reunión con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción, la minoría trazan continuamente desafíos para la mejora de su empresa, la mayoría tiene un compromiso organizacional con la empresa, existe un nivel de comunicación de forma adecuada en la empresa, la mayoría brinda oportunidades a sus colaboradores para poner en prueba su talento, los colaboradores tienen una actitud saludable cuando se suscita un problema con alguna de sus compañeros de trabajo, consideran que se cuenta con las habilidades de gestión que se requieren para la correcta administración de su empresa, distribuyen su tiempo con sus colaboradores para compartir conocimientos y experiencias, la mayoría programa oportunidades de formación o crecimiento

profesional, se evalúa y retroalimenta a los colaboradores y se vela por los intereses de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes.

La mayoría de los representantes tienen la edad comprendida entre 31 a 50 años, de los cuales la mayoría son de género femenino, teniendo el grado de instrucción superior universitario, desempeñan el cargo de administrador y la minoría se encuentran en el cargo entre 4 a 6 años. De manera que se considera por los años que se encuentran en el cargo de administradora, es que mantienen experiencia en el rubro mediante el desarrollo de sus actividades al cliente sobre salud dental.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz tienen una permanencia entre 4 a 6 años, cuentan con 6 a 10 trabajadores, la mayoría presenta un ingreso mensual de hasta S/. 52,500.00 soles mensuales, no mantienen un parentesco familiar, donde la minoría están formados como Persona Natural y la mayoría tienen como objetivo de creación la subsistencia. De acuerdo con la permanencia en el rubro se puede considerar que han estado en constante actividad como rubro, respetando el grado de profesionalismo en sus labores donde no involucran el parentesco familiar y demostrando seriedad en su labor.

Se diseñó el plan de mejora considerando los datos arrojados en la presente investigación, con el propósito de establecer lineamientos estratégicos que permitan el desarrollo adecuado de gestión de calidad considerando el enfoque de desarrollo personal.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Realizar capacitaciones y talleres para todo el personal, sobre las técnicas de gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal, con la finalidad de mejorar el desarrollo de labores de sus colaboradores, que impacta directamente en la mejora del servicio al público. Además esas charlas deben ser enfocadas al personal que atiende directamente al público ya que son los primeros que tienen contacto directo con los usuarios, con el objetivo de desarrollar y fortalecer las capacidades como la empatía y la inteligencia emocional, puesto que un servicio de calidad se basa en el sentir del cliente.

Aprovechar la experiencia y conocimiento universitario de los dueños para utilizar las diferentes herramientas de gestión empresarial que dominen, encontrándose en la capacidad de estructurar planes estratégicos que detallen la situación actual de su empresas y de esta forma plantear estrategias específicas que permitan el logro de los objetivos trazados.

Aplicar continuamente los componentes que influyen en el éxito competitivo como son los recursos tecnológicos que marcan la diferencia y la eficiencia en la administración , que ayudará a la empresa a mantenerse en el mercado.

Sugerir implementar la gestión de calidad en la atención que se brinda al cliente, ya que las micro y pequeñas empresas deben estar preparados a los distintos cambios en el mercado y desarrollar sus labores con la finalidad de diferenciarse de la competencia, brindando un valor agregado, esto ayudará a ofrecer un servicio de

calidad a la ciudadanía con una excelente atención al cliente, ganándose la empresa un lugar en el mercado y mejorando su rentabilidad.

Referencias Bibliográficas

Agudelo, B. (2019). *Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia*.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/5383/5255>

Alcalde, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pymes* (3er. Ed.).

<https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiBxLSSgtvAhWXQjABHV_nAl44ChDoATADegQIBRAC#v=onepage&q=gestion de calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiBxLSSgtvAhWXQjABHV_nAl44ChDoATADegQIBRAC#v=onepage&q=gestion+de+calidad&f=false)

Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias: : Estrategia, evaluación de personas, desarrollo 360º* (3er. Ed.). Ediciones Granica.

<https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=evaluacion+del+desempeño&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwi655eystvAhUBMawKHSXWCzoQ6AEwAnoECAIQA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=evaluacion+del+desempeño&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi655eystvAhUBMawKHSXWCzoQ6AEwAnoECAIQA#v=onepage&q&f=false)

Alvarez, B., Freire, D., & Gutierrez, B. (2017). *Alvarez, B. Freire, D. Gutierrez, B. Universidad de Concepción*.

Alvarez, M. (2015). *Organización por procesos en la Empresa de Servicio de Ingeniería y Diseño de Sancti Spiritus* (1er. ed.).

<https://books.google.com.pe/books?id=Ec1NCAAQBAJ&pg=PA9&dq=calidad+total&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwjOrvOmgNvvAhVpSjABHQ3RAWEQ6AEwCXo](https://books.google.com.pe/books?id=Ec1NCAAQBAJ&pg=PA9&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOrvOmgNvvAhVpSjABHQ3RAWEQ6AEwCXo)

ECAyQAg#v=onepage&q=calidad total&f=false

Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Scielo*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Cano, I. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (1er. Ed.). Editex.

<https://books.google.com.pe/books?id=SKyZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjC-YqOhtvvAhUuQTABHUQcDV8Q6AEwBXoECAEQAg#v=onepage&q=calidad+empresarial&f=false>

Castro, D. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro*

restaurantes de la avenida camino real del distrito de chimbote, provincia del santa, año 2018 [Universidad Católica los Angeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17522/ATENCION_CALIDAD_CASTRO_FLORIAN_DIEGO_ABRAHAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Charan, R. (2018). *El líder de alto potencial: Cómo crecer rápidamente, asumir nuevas responsabilidades y obtener resultados*. (1er. Ed.). Reverte-Management.

[https://books.google.com.pe/books?id=8AWIDwAAQBAJ&pg=PT39&dq=personal+de+alto+rendimiento+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjI8OL5sNvvAhUFRK0KHxiODH8Q6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=personal de alto rendimiento empresarial&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8AWIDwAAQBAJ&pg=PT39&dq=personal+de+alto+rendimiento+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjI8OL5sNvvAhUFRK0KHxiODH8Q6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=personal+de+alto+rendimiento+empresarial&f=false)

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (3er. Ed.). McGraw-Hill.

<https://books.google.com.pe/books?id=nXQ1tAEACAAJ&dq=chiavenato+desarrollo+personal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjnjvjNi9vvAhUrRDABHSsHCmEQ6AEwAHoECAMQAQ>

Comité Institucional de Ética en investigación versión 003. (2020). *Código de Ética para la Investigación*.

Contreras, M. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de lima caso: galería capón center* [Universidad Privada Norbert Wiener].

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/MAESTRO - Martha Contreras Torvisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/MAESTRO-Martha%20Contreras%20Torvisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad* (1er. Ed.). ICB Editores.

<https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibx7WX8trvAhUoSTABHdtwDGEQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q&f=false>

Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación* (2da. Ed.). Profit Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiBxLSSgtvvAhWXQjABHV_nAl44ChDoATABegQICRAC#v=onepage&q&f=false

Davila, B. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 15189:2012 en el Laboratorio Clínico LabD, 2017* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10515/1/T-UCE-014-P004-2017.pdf>

Dessler, G., & Varela, R. (2015). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano* (3er. Ed.). Pearson Educación.
<https://books.google.com.pe/books?id=T5ufswEACAAJ&dq=Administración+de+recursos+humanos+dessler+2015&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwizv8KbjdvvAhVDtTEKHXkfDGAQ6AEwAHoEC AIQAQ>

Diario Gestión. (2019, August). Solo para 14% de empresas velar por el desarrollo del personal está entre objetivos prioritarios del directorio. *Gestión*.

Echeverría, C. (2015). *Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6066/1/T-UCE-0008-P023.pdf>

ESAN. (2018, November 7). Autoevaluaciones dentro de la empresa: ¿cómo realizarlas y por qué son importantes? *Conexión ESAN*.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/autoevaluaciones->

dentro-de-la-empresa-como-realizarlas-y-por-que-son-importantes/

González, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015* (Ecoe Ediciones (ed.); 23 Ed.). Ecoe Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibx7WX8trvAhUoSTABHdtwDGEQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q&f=false>

Guevara, D., & Contreras, K. (2017). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014* [Universidad Cesar Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8355/Guevara_VDM-Contreras_SKG.pdf?sequence=6

Gutiérrez, E., & Iglesias, P. (2017). *Técnicas de ayuda odontológica/estomatológica* (1er. Ed.). Editex.

https://books.google.com.pe/books?id=__AkDwAAQBAJ&pg=PA8&dq=odontologica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjt9qLTtdvvAhUOM6wKHYM_CHEQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=odontologica&f=false

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1er. Ed.). McGrawHill.

Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *PUKAMUROS*.

<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/159>

López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015* (2da. Ed.). FC EDITORIAL.

[https://books.google.com.pe/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcov](https://books.google.com.pe/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-)
[er&dq=gestion+de+calidad&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiBxLSSgtvvAhWXQjABHV_nAl44ChDoATACeg](https://books.google.com.pe/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiBxLSSgtvvAhWXQjABHV_nAl44ChDoATACegQIBBAC#v=onepage&q&f=false)
[QIBBAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiBxLSSgtvvAhWXQjABHV_nAl44ChDoATACegQIBBAC#v=onepage&q&f=false)

López, S. (2018). *Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa, zongshen, en el distrito de sullana, año 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION>

DE

[CALIDAD_TIC_LOPEZ_OCANA_SANDY_CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION_DE_CALIDAD_TIC_LOPEZ_OCANA_SANDY_CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mamani, H. (2017). *Evaluación del conocimiento y actitudes de Cirujanos Dentistas en referencia a la mercadotecnia de servicios de salud, sector público y privado.*

Moreno, A. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de huaraz, 2018* [Universidad Católica los Ángeles Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11782/GESTION](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11782/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_MORENO_HUERTA_ANAL)
[_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_MORENO_HUERTA_ANAL](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11782/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_MORENO_HUERTA_ANAL)

Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, M. (2018). *Protocolo empresarial* (2da. Ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.

<https://books.google.com.pe/books?id=mIJWDwAAQBAJ&pg=PA284&dq=calidad+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjC-YqOhtvvAhUuQTABHUQcDV8Q6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=calidad+empresarial&f=false>

Naranjo, F. (2018). *Marketing para servicios profesionales y B2B: Guía Práctica* (1er. Ed.). ComunicaWeb.

https://books.google.com.pe/books?id=u8RiDwAAQBAJ&pg=PA5&dq=%22sector+servicios%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_j6KvtNvvAhUSSa0KHbRzAqwQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=%22sector+servicios%22&f=false

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. (1er. Edici). Ediciones de la U.

https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigación&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjzmZ_NycbsAhUsxVvKHYfQBpkQ6AEwAnoECAYQA#v=onepage&q&f=false

Pacheco, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, periodo 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10495/GESTION>

_DE_CALIDAD_NEUROMARKETING_SERVICIO_LAURA_PACHECO_Q
UISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *REvistas UPTC*, 2(6).

Párraga, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. *Ciencias Economicas Empresariales*.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/52>

Quispe, E. (2016). *Relación entre el clima institucional y el desarrollo personal en los docentes de la Asociación educativa Adventista, Puno, 2016*.
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1194/Eddy_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Ramos, M. (2018). Revista de Formación de Recursos Humanos. *ECORFAN*.
https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Formacion_de_Recursos_Humanos/vol4num14/Revista_de_Formación_de_Recursos_Humanos_V4_N14.pdf

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

Salazar, Geysi. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de huaraz, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4222/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_SALAZAR_RODRIGUEZ_GEYSI

_GARIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, Giancarlo. (2016). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana, 2016* [Universidad Peruana Cayetano Heredia].

<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>

Sánchez, F. (2019). *Calidad Total* (1er. Ed.). Editorial Elearning, S.L.

[https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&pg=PA33&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOrvOmgNvvAhVpSjABHQ3RAWEQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=calidad total&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&pg=PA33&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOrvOmgNvvAhVpSjABHQ3RAWEQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=calidad+total&f=false)

Taylor, H. (2017). *Comó sobresalir a través del desarrollo personal* (BookBoon).

Villanueva, F. (2019). *Control de Gestión* (1er. Ed.).

<https://books.google.com.pe/books?id=M3bIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjxu4rlhNvvAhX0TjABHdVrD2A4FBDoATAJegQIAhAC#v=onepage&q&f=false>

Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA*.

[https://books.google.com.pe/books?id=FgT2DwAAQBAJ&pg=PT36&dq=ciclo+de+deming&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjV_Ljk9NrvAhUaRjABHeTmCmAQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=ciclo de deming&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FgT2DwAAQBAJ&pg=PT36&dq=ciclo+de+deming&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjV_Ljk9NrvAhUaRjABHeTmCmAQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=ciclo+de+deming&f=false)

Anexos

Anexo 1. Cuadro de sondeo


N°	Razon Social	Nombre Comercial
1	"Centro Odontológico Aurum Dent Sac"	XXXXXXXXXX
2	Asoc. Educat. Odontosalud Nepo	XXXXXXXXXX
3	Blasser E.I.R.L.	XXXXXXXXXX
4	Castillo Carrazco Tania Jasmina	
5	Castillo Núñez Tania Edith	XXXXXXXXXX
6	Centro Dental Especializado Graos Sociedad Anonima Cerrada	XXXXXXXXXX
7	Centro Medico Odontológico Cristo Rey E.I.R.L.	XXXXXXXXXX
8	Centro Radiológico De Diagnóstico Por Imagen Digital H & M E.I.R.L.	
9	Clínica Lector E.I.R.Ltda.	
10	Clínica Ntra.Sra.De Las Mercedes S.A.C.	XXXXXXXXXX
11	Clínica Odontológica Especializada Robles Dent S.A.C.	XXXXXXXXXX
12	Dental San José E.I.R.L.	
13	Droguería Consultoría Y Servicios Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada	XXXXXXXXXX
14	Empresa De Servicios Médicos Chabupe E.I.R.L.	
15	Graos Salazar Karin María	XXXXXXXXXX
16	Muñoz Mendoza Eulogio Mariano	
17	Multident R.G S.R.L	XXXXXXXXXX
18	Multiservicios Fracc Dent E.I.R.L.	
19	Obregón Peñaranda Juan Cirilo	XXXXXXXXXX
20	Quispe Fracchia Julia Justina	
21	Reeves Córdova Carlos Javier	
22	Servicios Médicos W. Tello Eirl	
23	Servicios Médicos Y De Diagnostico S.A.C.	XXXXXXXXXX
24	Sotomayor Maguiña Efren R.	
25	Villa Giraldo Cesar Alfredo	
26	Clínica Dental Goldent S.A.C	XXXXXXXXXX
27	Gamarra Benites Bernardo Arturo	
28	Centro Médico Odontológico Americano	XXXXXXXXXX
29	Mata Palma Gilmer Nemesio	XXXXXXXXXX
30	Centro Odontológico Integral S.A.C	XXXXXXXXXX
31	Sifuentes Picón Tula Medalit	XXXXXXXXXX

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	10.00	3	30.00
• Fotocopias	10.00	3	30.00
• Empastado	12.00	3	36.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	6.00	2	12.00
• Lapiceros	1.00	6	6.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
Sub total			314.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10.00	3	30.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			344.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	50.00	4	200.00
• Búsqueda de información en base de datos	45.00	2	90.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			500.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	70.00	4	280.00
Sub total			280.00
Total de presupuesto no desembolsable			780.00
Total (S/.)			1'124.00

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

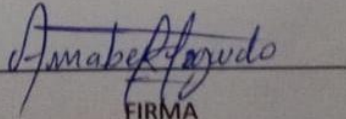


LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE DESARROLLO PERSONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MEDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018.

Yo, ANNABELL AGUEDO DEL CASTILLO identificada con DNI N° 41580618. Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigado (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.


FIRMA

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Para obtener el Título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE DESARROLLO PERSONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018.

- 1. ¿El centro odontológico práctica la misión y visión?**
 - a) Nunca
 - b) Muy pocas veces
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

- 2. ¿De quién depende el logro de sus metas?**
 - a) De su personal
 - b) Del dueño de la empresa
 - c) De los clientes
 - d) Otros

- 3. ¿Cómo analiza las causas y situaciones actuales de su empresa?**
 - a) Recogiendo información existente

- b) Elaborando planillas de registros
- c) Recopilando datos necesarios que sea de interés de la empresa.
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

4. ¿De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?

- a) realiza una lista de soluciones
- b) establece prioridades
- c) Elabora un plan operativo
- d) N.A.

5. ¿De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?

- a) mediante la capacitación del personal
- b) estableciendo nuevas responsabilidades
- c) definiendo nuevas operaciones
- d) N.A

6. ¿Monitorea todas las actividades para obtener resultados favorables?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

7. ¿Realiza la retroalimentación y análisis de sus actividades para un buen resultado?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

8. ¿Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces

- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

II. DESARROLLO PERSONAL DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018.

- 9. ¿Cómo evalúa el desarrollo personal de su equipo de trabajo?**
- a) Mediante la recopilación de información de cada área.
 - b) Realizando registros de sus actividades y los cumplimientos de los objetivos.
 - c) Verificando la facilidad de comunicación
 - d) Supervisión personal
- 10. ¿Con que frecuencia se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos?**
- a) Una vez a la semana.
 - b) Una vez al mes.
 - c) De vez en cuando
 - d) Solo cuando se suscita algún problema.
- 11. ¿Usted y sus colaboradores con que continuidad se trazan desafíos para la mejora de su empresa?**
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas Veces
 - d. Casi Siempre
 - e. Siempre
- 12. ¿Ud. cree que en su empresa existe un compromiso organizacional?**
- a) Si
 - b) No

13. ¿Ud. Considera que existe un nivel de comunicación adecuado en su empresa?

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas Veces
- d. Casi Siempre
- e. Siempre

14. ¿Usted le da oportunidades a sus colaboradores para poner a prueba su talento?

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas Veces
- d. Casi Siempre
- e. Siempre

15. ¿Sus colaboradores tienen una actitud saludable cuando se suscita un problema con alguno de sus compañeros de trabajo?

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas Veces
- d. Casi Siempre
- e. Siempre

16. ¿Considera Ud. que cuenta con las habilidades de gestión que se requieren para la correcta administración de su empresa?

- a) Si
- b) No

17. ¿Con que frecuencia Ud. Distribuye su tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias?

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas Veces
- d. Casi Siempre
- e. Siempre

18. ¿Usted, programa oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de su organización?

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas Veces
- d. Casi Siempre
- e. Siempre

19. ¿Con que frecuencia usted evalúa y retroalimenta a sus colaboradores, para un mejor desempeño?

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas Veces
- d. Casi Siempre
- e. Siempre

20. Ud. Considera que podría velar por los interés de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes?

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas Veces
- d. Casi Siempre
- e. Siempre

III.DATOS GENERALES

3.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

21. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

22. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

23. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

24. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

25. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

3.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

26. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

27. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

28. Nivel de ingreso mensual

- a) hasta s/ 52.500.00
- b) más de 52.500.00 hasta 595,000.00
- c) más 595.000.00

29. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

30. Tipo de constitución de la empresa

- a) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

- b) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- c) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- d) Sociedad Anónima Abierta (S.A. A.)
- e) Sociedad en Comanditas (S.E.C.)
- f) Persona Natural

31. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

GRACIAS POR SU TIEMPO

Tiempo que desempeña	4-6 años	IIIIIIIIII	12	38.70%
	7 a más años	IIIIIIIIII	11	35.50%
	Total		31	100.00%

Características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Permanencia de la empresa en el rubro	0-3 años	IIIIIII	8	25.80
	4-6 años	IIIIIIIIII	12	38.70
	7 a más años	IIIIIIIIII	11	35.50
	Total		31	100.00
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIII	7	22.60
	6 a 10 trabajadores	IIIIIIIIII	13	41.90
	11 a más trabajadores	IIIIIIIIII	11	35.50
	Total		31	100.00
Nivel de ingreso mensual	Hasta \$/ 52.500,00	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	23	74.20
	Más de 52.500.00 hasta 595,000.00	IIIIIII	8	25.80
	Mas 595.000.00		0	0.00

	Total		31	100.00
Las personas que trabajan en su empresa	Familiares	IIIIIIIIII	12	38.70
	Personas no familiares	IIIIIIIIIIIIIIIIII	19	61.30
	Total		31	100.00
Tipo de constitución de la empresa	Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)	IIIIII	7	22.60
	Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)	I	1	3.20
	Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)	IIIIIIII	9	29.00
	Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.)		0	0.00
	Sociedad en Comanditas		0	0.00
	Persona Natural	IIIIIIIIIIII	14	45.20
	Total		31	100.00
	Objetivos de creación	Generar ganancia	IIIIIIIIII	13

	Subsistencia	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	18	58.10
	Total		31	100.00

Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de desarrollo personal en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia
Se práctica la misión y visión	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces	IIIIIIII	7	22.60
	Casi Siempre	IIIIIIIIII	10	32.30
	Siempre	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	14	45.20
	Total		31	100.00
Depende el logro de metas	De su personal	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	16	51.60
	Del dueño de la empresa	III	3	9.70
	De los clientes	IIIIIIIIIIII	12	38.70
	Otros		0	0.00
	Total		31	100.00
Analiza las causas y situaciones actuales de la empresa	Recogiendo información existente	IIIIIIIIII	8	25.80
	Elaborando planillas de registros	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	16	51.60
	Recopilando datos necesarios que sea de interés de la empresa.	III	4	12.90

	Todas las anteriores	I	1	3.20
	Ninguna de las anteriores	II	2	6.50
	Total		31	100.00
Planifica y plantea soluciones a los problemas	Realiza una lista de soluciones	IIIIII	7	22.60
	Establece prioridades	IIIIIIIIIIIIII I	18	58.10
	Elabora un plan operativo	IIIIII	6	19.40
	N.A.		0	0.00
	Total		31	100.00
Implementa el plan de mejora para la empresa	Mediante la capacitación del personal	IIIIII	6	19.40
	Estableciendo nuevas responsabilidades	IIIIIIIIIIIIII	15	48.40
	Definiendo nuevas operaciones	IIIIIIII	10	32.30
	N.A.		0	0.00
	Total		31	100.00
Monitoreó de las actividades	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces	IIIIIIII	8	25.80
	Casi Siempre	IIIIIIIIII	12	38.70
	Siempre	IIIIIIIIII	11	35.50
	Total		31	100.00
	Nunca		0	0.00

Retroalimentación y análisis de las actividades para un buen resultado	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces	IIII	5	16.10
	Casi Siempre	IIIIIIIIIIII	16	51.60
	Siempre	IIIIIIII	10	32.30
	Total		31	100.00
Documentación resumida del procedimiento aprendido	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces	IIIIIIII	9	29.00
	Casi Siempre	IIIIIIII	8	25.80
	Siempre	IIIIIIIIIIII	14	45.20
	Total		31	100.00
Evaluación del desarrollo personal de su equipo de trabajo	Mediante la recopilación de información de cada área.	I	1	3.20
	Realizando registros de sus actividades y los cumplimientos de los objetivos.	IIIIIIIIII	11	35.50
	Verificando la facilidad de comunicación	IIIIIIIIIIII I	18	58.10
	Supervisión personal	I	1	3.20
	Total		31	100.00
Frecuencia que se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o	Una vez a la semana.	IIIIIIII	9	29.00
	Una vez al mes.	IIIIIIIIIIII	17	54.80
	De vez en cuando.	IIII	5	16.10

sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos	Solo cuando se suscita algún problema		0	0.00
	Total		31	100.00
Continuidad con el que se trazan desafíos para la mejora de su empresa	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces	IIIIIIII	9	29.00
	Casi Siempre	IIIIIIII	9	29.00
	Siempre	IIIIIIIIIIII	13	41.90
	Total		31	100.00
Se presenta un compromiso organizacional	Si	IIIIIIIIIIIIII IIII	22	71.00
	No	IIIIIIII	9	29.00
	Total		31	100.00
Nivel de comunicación adecuado en la empresa	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces	III	3	9.70
	Casi Siempre	IIIIII	7	22.60
	Siempre	IIIIIIIIIIIIII III	21	67.70
	Total		31	100.00
Oportunidades a los colaboradores para poner a prueba su talento	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces		0	0.00
	Casi Siempre	IIII	5	16.10
	Siempre	IIIIIIIIIIIIII IIIIIIII	26	83.90
	Total		31	100.00
Actitud saludable de los colaboradores	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas Veces	III	4	12.90

Velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes	Muy pocas veces		0	0.00%
	Algunas veces		0	0.00
	Casi Siempre	IIIIIIIIIIII	14	45.20
	Siempre	IIIIIIIIIIIIII	17	54.80
	Total		31	100.00

Anexo 6. Validación de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo MARITZA LEÓN VIGO Identificado con DNI 18858304
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Arce Canahuire, Deysi Ruth, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación "LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE DESARROLLO PERSONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

HUARAZ, FEBRERO del 2022.



León Vigo Maritza

DNI N° 18858304

CLAD N° 04127

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿El centro odontológico practica la misión y visión?	X							
2. ¿De quién depende el logro de sus metas?	X							
3. ¿Cómo analiza las causas y situaciones actuales de su empresa?	X							
4. ¿De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?	X							
5. ¿De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?	X							
6. ¿Monitorea todas las actividades para obtener resultados favorables?	X							
7. ¿Realiza la retroalimentación y análisis de sus actividades para un buen resultado?	X							
8. ¿Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?	X							
Ítem relacionado al Desarrollo Personal	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
9. ¿Cómo evalúa el desarrollo personal de su equipo de trabajo?	X							
10. ¿Con que frecuencia se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos?	X							
11. ¿Usted y sus colaboradores con que continuidad se trazan desafíos para la mejora de su empresa?	X							
12. ¿Ud. cree que en su empresa existe un compromiso organizacional?	X							
13. ¿Ud. Considera que existe un nivel de comunicación adecuado en su empresa?	X							
14. ¿usted le da oportunidades a sus colaboradores para poner a prueba su talento?	X							
15. ¿Sus colaboradores tienen una actitud saludable cuando se suscita un problema	X							

con alguno de sus compañeros de trabajo?								
16. ¿Considera Ud. que cuenta con las habilidades de gestión que se requieren para la correcta administración de su empresa?	X							
17. ¿Con que frecuencia Ud. Distribuye su tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias?	X							
18. ¿Usted, programa oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de su organización?	X							
19. ¿Con que frecuencia usted evalúa y retroalimenta a sus colaboradores, para un mejor desempeño?	X							
20. ¿Ud. Considera que podría velar por los intereses de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes?	X							
Ítem referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21. Rango de EDAD	X							
22. SEXO	X							
23. Grado de instrucción	X							
24. Cargo que desempeña	X							
25. Tiempo que desempeña el cargo	X							
Ítem referente a las características de las micro y pequeñas empresas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	X							
27. Número de trabajadores	X							
28. Nivel de ingreso mensual	X							
29. Las personas que trabajan en su empresa son:	X							
30. Tipo de constitución de la empresa	X							
31. Objetivo de creación	X							

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Miguel Ángel Limo Vásquez Identificado con DNI 18215927 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Arce Canahuire, Deysi Ruth, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE DESARROLLO PERSONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018” que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

HUARAZ, FEBRERO del 2022.



Limo Vásquez Miguel Ángel

DNI N° 18215927

CLAD N° 04926

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿El centro odontológico práctica la misión y visión?	X			X	X			X
2. ¿De quién depende el logro de sus metas?	X			X	X			X
3. ¿Cómo analiza las causas y situaciones actuales de su empresa?	X			X	X			X
4. ¿De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?	X			X	X			X
5. ¿De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?	X			X	X			X
6. ¿Monitorea todas las actividades para obtener resultados favorables?	X			X	X			X
7. ¿Realiza la retroalimentación y análisis de sus actividades para un buen resultado?	X			X	X			X
8. ¿Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?	X			X	X			X
Ítem relacionado al Desarrollo Personal	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
9. ¿Cómo evalúa el desarrollo personal de su equipo de trabajo?	X			X	X			X
10. ¿Con que frecuencia se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos?	X			X	X			X
11. ¿Usted y sus colaboradores con que continuidad se trazan desafíos para la mejora de su empresa?	X			X	X			X
12. ¿Ud. cree que en su empresa existe un compromiso organizacional?	X			X	X			X
13. ¿Ud. Considera que existe un nivel de comunicación adecuado en su empresa?	X			X	X			X
14. ¿usted le da oportunidades a sus colaboradores para poner a prueba su talento?	X			X	X			X

15. ¿Sus colaboradores tienen una actitud saludable cuando se suscita un problema con alguno de sus compañeros de trabajo?	X			X	X			X
16. ¿Considera Ud. que cuenta con las habilidades de gestión que se requieren para la correcta administración de su empresa?	X			X	X			X
17. ¿Con que frecuencia Ud. Distribuye su tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias?	X			X	X			X
18. ¿Usted, programa oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de su organización?	X			X	X			X
19. ¿Con que frecuencia usted evalúa y retroalimenta a sus colaboradores, para un mejor desempeño?	X			X	X			X
20. ¿Ud. Considera que podría velar por los intereses de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes?	X			X	X			X
Ítem referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21. Rango de EDAD	X			X	X			X
22. SEXO	X			X	X			X
23. Grado de instrucción	X			X	X			X
24. Cargo que desempeña	X			X	X			X
25. Tiempo que desempeña el cargo	X			X	X			X
Ítem referente a las características de las micro y pequeñas empresas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	X			X	X			X
27. Número de trabajadores	X			X	X			X
28. Nivel de ingreso mensual	X			X	X			X
29. Las personas que trabajan en su empresa son:	X			X	X			X
30. Tipo de constitución de la empresa	X			X	X			X
31. Objetivo de creación	X			X	X			X

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Madelaine Nicolasa Mautino Minaya Identificado con DNI 31666034 MAGISTER EN Administración.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Arce Canahuire, Deysi Ruth, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE DESARROLLO PERSONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018” que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

HUARAZ, FEBRERO del 2022.



Mg. Madelaine Nicolasa Mautino Minaya

CLAD N 04152

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿El centro odontológico practica la misión y visión?		x	x					
2. ¿De quién depende el logro de sus metas?		x	x					
3. ¿Cómo analiza las causas y situaciones actuales de su empresa?	x							x
4. ¿De qué manera planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?	x							x
5. ¿De qué manera implementa el plan de mejora para su empresa?	x							x
6. ¿Monitorea todas las actividades para obtener resultados favorables?	x							x
7. ¿Realiza la retroalimentación y análisis de sus actividades para un buen resultado?	x							x
8. ¿Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?	x							x
Ítem relacionado al Desarrollo Personal	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
9. ¿Cómo evalúa el desarrollo personal de su equipo de trabajo?	x							x
10. ¿Con que frecuencia se reúne con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción de cada uno de ellos?	x							x
11. ¿Usted y sus colaboradores con que continuidad se trazan desafíos para la mejora de su empresa?	x							x
12. ¿Ud. cree que en su empresa existe un compromiso organizacional?	x							x
13. ¿Ud. Considera que existe un nivel de comunicación adecuado en su empresa?	x							x
14. ¿usted le da oportunidades a sus colaboradores para poner a prueba su talento?	x							x
15. ¿Sus colaboradores tienen una actitud saludable cuando se suscita un problema	x							x

con alguno de sus compañeros de trabajo?								
16. ¿Considera Ud. que cuenta con las habilidades de gestión que se requieren para la correcta administración de su empresa?	x							x
17. ¿Con que frecuencia Ud. Distribuye su tiempo con sus colaboradores para compartir sus conocimientos y experiencias?	x							x
18. ¿Usted, programa oportunidades de formación o crecimiento profesional dentro de su organización?	x							x
19. ¿Con que frecuencia usted evalúa y retroalimenta a sus colaboradores, para un mejor desempeño?	x							x
20. ¿Ud. Considera que podría velar por los intereses de su empresa y sus colaboradores sin perjudicar a sus clientes?	x							x
Ítem referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21. Rango de EDAD	x							x
22. SEXO	x							x
23. Grado de instrucción	x							x
24. Cargo que desempeña	x							x
25. Tiempo que desempeña el cargo	x							x
Ítem referente a las características de las micro y pequeñas empresas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	x							x
27. Número de trabajadores	x							x
28. Nivel de ingreso mensual	x							x
29. Las personas que trabajan en su empresa son:	x							x
30. Tipo de constitución de la empresa	x							x
31. Objetivo de creación	x							x

Anexo 7. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin submission interface. The browser address bar shows the URL: `ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&student_user=1&o=1755711893&u=1081887888`. The page header includes the Turnitin logo, the user name "DEYSI RUTH ARCE CANAHUIRE", and the document title "TAL.COCUR. - D.ARCE-C - INFORME FINAL - TURNITIN - 2022 - 01".

The main content area shows the following text:

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE DESARROLLO PERSONAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE MEDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
ARCE CANAHUIRE DEYSI RUTH
ORCID ID: 0000-0003-0673-8332

ASESOR

On the right side, a red box displays the similarity score: **5 %**. Below it, a table shows the submission details:

Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	5 %
1		

The bottom status bar indicates "Página: 1 de 80", "Número de palabras: 17142", and "Alta resolución Activado". A taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock: "10:11 p.m. 14/02/2022".