



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE
RUBRO ODONTOLÓGICAS CENTRO - PIURA, AÑO 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

CAMPOS PEÑA, LICNE DEL ROSARIO
ORCID: 0000-0002-3079-6762

ASESOR

ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Campos Peña, Licne Del Rosario

ORCID: 0000-0002-3079-6762

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

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinoza Otoy, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de empezar y culminar este trabajo de investigación y por la sabiduría y paciencia que me ha brindado a diario para ser perseverante.

A mis padres por cada consejo a diario que me han brindado y también por su apoyo económico en algunas veces que he necesitado.

A mi asesor por orientarme, por corregirme y por la motivación de ayudarme a presentar un trabajo de excelencia.

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de estar en este mundo, por su amor y presencia a diaria y por la fortaleza que me ha dado para seguir adelante y culminar con éxito.

A mis padres por incentivarme a superarme cada día y por nunca dejarme sola cuando más lo necesitaba.

A mi asesora ya que tuvo la confianza en enseñarme y corregirme en mis errores y sobre todo la paciencia que tuvo para poder obedecer en todas sus indicaciones.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar qué características presenta la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal – descriptivo y para el recojo de información se utilizó una muestra de 2 MYPE a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado con 19 preguntas a través de la técnica de una encuesta, obteniendo los siguientes resultados: En el proceso el 100 % de las organizaciones odontológicas planean, comunican sus actividades antes de ejecutarlas, asimismo coordinan reuniones, ofrecen estrategias de mejora y brindan buena atención. En los principios el 100% otorgan una atención de calidad, reciben capacitaciones. En el uso del lenguaje técnico en la atención al cliente el 85.50% expresan una comunicación de forma clara y precisa, el uso de términos médicos los explican detalladamente. En las características de la atención al cliente, el 84.50% se expresa libremente en las reuniones. La investigación concluye que la mayoría de representantes planearon, comunicaron las actividades antes de ejecutarlas, de manera que coordinan reuniones, proponen estrategias de mejora y dan buena atención. Con relación a los principios la mayoría dan una atención de calidad y brindan opiniones en las reuniones. En el uso del lenguaje técnico la mayoría aplicó una comunicación clara y precisa y el uso correcto de términos médicos. Por último la mayoría de clientes manifestó expresarse libremente.

Palabras clave: Atención al cliente, gestión de calidad, innovación.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: To identify what characteristics the quality management and customer service present in the MSEs Dental area center - Piura, year 2020. The research was of a non-experimental design of cross-sectional - descriptive and for the Information gathering, a sample of 2 MYPE was used to whom a structured questionnaire with 19 questions was applied through the technique of a survey, obtaining the following results: In the process, 100% of the dental organizations plan, communicate their activities Before executing them, they also coordinate meetings, offer improvement strategies and provide good service. In the principles, 100% provide quality care, receive training. In the use of technical language in customer service, 85.50% express a communication clearly and precisely, the use of medical terms explained in detail. In the characteristics of customer service, 84.50% express themselves freely in meetings. The research concludes that the majority of representatives planned, communicated the activities before executing them, in such a way that they coordinate meetings, propose improvement strategies and give good attention. Regarding the principles, the majority give quality attention and provide opinions at the meetings. In the use of technical language, the majority applied clear and precise communication and the correct use of medical terms. Lastly, the majority of clients stated that they express themselves freely.

Keywords: Customer service, quality management, innovation.

CONTENIDO

Título de tesis	i
Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador y asesor	iii
Agradecimiento y dedicatoria	iv
Resumen y abstract	vi
Contenido	viii
Índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
III. HIPÓTESIS.....	33
IV. METODOLOGÍA	34
4.1. Diseño de la investigación	34
4.2. Población y muestra	35
4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia.....	40
4.7 Principios éticos	41
V. RESULTADOS	43
5.1 Resultados	43
5.2 Análisis de resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES	54
Aspectos complementarios.....	56
Recomendaciones.....	56
Referencias bibliográficas.....	57
Anexos.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del proceso de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020.....	43
Tabla 2. Características de los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020.....	444
Tabla 3. Características del uso del lenguaje técnico en la atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020.	45
Tabla 4. Características de las características en la atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Planean las actividades	83
Figura 2. Comunican las actividades	83
Figura 3. Coordinan reuniones.....	83
Figura 4. Estrategias de mejora.....	84
Figura 5. Buena atención.....	84
Figura 6. Atención de calidad	85
Figura 7. Capacitaciones	85
Figura 8. Productos que suministra el proveedor.....	85
Figura 9. Brindan opiniones en las reuniones	86
Figura 10. Brindan opiniones eficientes.....	86
Figura 11. Comunicación clara y precisa	87
Figura 12. Comunicación activa y confiable.....	87
Figura 13. Términos médicos.....	87
Figura 14. Expresión libre.....	88
Figura 15. Despeja sus dudas	88
Figura 16. Promociones odontológicas	88
Figura 17. Soluciones a las incomodidades	89
Figura 18. Innovación	89
Figura 19. Recomendaciones	89

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE son aquellas entidades económicas conformada por una persona natural o jurídica cuyo fin es desempeñar diversas actividades como producción y comercialización de bienes o prestación de servicios asimismo son de gran importancia ya que brinda oportunidades laborales y sobre todo es una fuente de iniciativa para emprender un negocio.

A través del crecimiento microempresario, en el Perú constituyen el 98,6% de las unidades empresariales, brindándole espacio de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. Además, conforme las MYPE van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. (Guzmán, 2018)

Teniendo en cuenta las MYPE son una pieza fundamental con respecto al ámbito laboral, por ello es que a veces presentaron algunos inconvenientes para obtener un buen desarrollo empresarial, tanto así que en la mayoría presentaron problemas al brindar una comunicación clara y confiable, realmente es una característica relevante en la gestión de calidad por lo que los colaboradores están capacitados más en lo teórico que en lo práctico, siendo así que no tienen la capacidad de ofrecer una buena atención al cliente, ya que es de suma importancia poner en práctica el brindar una atención de una forma cálida, confiable y detallada al cliente ya que esto genera una producción en la microempresa y sobretodo fidelización de los clientes.

Por consiguiente, a nivel internacional en Brasil, es alarmante el desarrollo de las MYPE ya que presentan un porcentaje bajo con relación a las ventas

debido a que los colaboradores no brindan una atención detallada, explicando la calidad del producto, no muestran una comunicación nítida, por lo tanto los propietarios otorgan capacitaciones para los colaboradores cuya finalidad es generar producción y obtener clientes nuevos. (Erazo, 2016)

En México, los microempresarios no cuentan con un modelo de gestión de calidad para que sea aplicado con su personal por lo tanto no cumple con la producción constante y claridad de los objetivos, por ello es primordial el conocimiento y a la misma vez el implementar el manejo de un buen liderazgo porque sería imposible el cumplimiento de cada actividad, asimismo el enfoque en la innovación. (Aguila, 2020)

Por otro lado en Buenos Aires han presentado diversos problemas porque no exponen las redes sociales para captar más clientes, teniendo en cuenta que un 55% realiza el uso de las app para la atención al cliente, siendo así que cada microempresa debe realizar llamadas telefónicas y el uso diario de las redes sociales para contactar más clientes, obteniendo más ingresos considerando las necesidad del cliente por lo contrario algunas MYPE han fracasado. (Vacani, 2020)

Puesto que en Colombia de acuerdo a la situación provoca un gran problema ya que de acuerdo al estudio existe poca información de un 29.4 %, no hay seguimiento de llamadas a los clientes, no buscan en atender mejor al cliente, conocen la misión y visión pero no hay motivación en ofrecer una atención confiable para captar más clientes y ser una microempresa competitiva. (Medina, 2018)

Por consiguiente en Perú se encuentra que el 70% que corresponde a los usuarios pacientes no se encuentran satisfechos con relación a la efectividad de la atención en los centros odontológico, otra de las causa es debido al horario de atención y quieren seguir ejerciendo sin capacitar al personal de salud, siendo así los centros odontológicos han incrementado pero por generar más ingresos mas no por realizar una buena gestión y atención al cliente. Es importante capacitar al personal, motivar a brindar una buena atención al cliente y hacer un seguimiento a diario tanto a los pacientes antiguos y nuevos. (Fernández & Villalobos, 2018)

En la calle Tacna del cercado de Piura manifiestan diversos problema con relación a la variable de la atención al cliente como el 29.4% no atienden de una forma rápida y ágil, también el 26.9% manifestó que no cuentan con la materia prima por ello no cuentan con buenos proveedores, asimismo el personal no es calificado para ejercer una adecuada gestión de calidad y atención. Los propietarios no muestran interés en cumplir con los objetivos establecidos, no capacitan al personal, no incentivan a los colaboradores para ganar más clientes con la finalidad de mejorar en la atención al cliente y fidelizarlo.

Por lo anteriormente mencionado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas Centro - Piura, año 2020? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura,

año 2020. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del proceso de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020. Describir las características de los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020. Definir las características del uso del lenguaje técnico en la atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020. Describir las características en la atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020

Con respecto a la justificación tuvo como finalidad dar a conocer a los propietarios de las MYPE sobre la información precisa de acuerdo a las características más relevantes en la gestión de calidad y sobre la atención al cliente adecuadamente. Por otro lado es esencial para los microempresarios nuevos o que están empezando a invertir en recolectar información necesaria como contratar personal idóneo o especializado. Asimismo es de gran beneficio para la sociedad ya que se informan de la posición tanto del propietario como del cliente de acuerdo al área en que se encuentra. Por ello también beneficia a los futuros profesionales como una pauta de información de acuerdo a las variables de estudio y utilizarlo como antecedentes en el desarrollo de futuros trabajos de investigación.

En esta investigación se aplicó el diseño no experimental- transversal-descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 2 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 19 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: Durante el proceso de la gestión de calidad se obtuvo que el 100% planean sus actividades

antes de ejecutarlas, por lo tanto comunicaron las actividades, asimismo el 100% coordinaron reuniones planteando estrategias de mejora con la finalidad de ofrecer una buena atención. Por consiguiente en los principios de gestión se obtuvo que el 100% brindan una atención de calidad, productos buenos de calidad que ofrece el proveedor, brindando diversas opiniones y por otro lado el 50% reciben capacitaciones y brindan opiniones eficientes. Con respecto a las características del uso del lenguaje técnico el 85.50% brindan una comunicación clara y precisa, también explican detalladamente los términos médicos a los clientes y una de las características de la atención al cliente fue que el 84.50% se expresó libremente.

La presente investigación concluye que los microempresarios planean cada actividad para ejecutarla, los colaboradores otorgan opiniones para mejorar en la producción de la MYPE cumpliendo los objetivos, también usan términos médicos con la finalidad de formar una cultura en el cliente por ello le explicaron de una forma detallada y con respecto a los clientes se sintieron conformes de acuerdo a la solución que le dan a sus problemas. Consideraron que para ser una MYPE competitiva requieren de un buen desarrollo en la gestión de calidad, además algunas microempresas brindan una atención excelente al cliente con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente y obtener la fidelización con la MYPE. La investigación quedó delimitada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y atención al cliente, de manera psicográfica para las micro y pequeñas empresas del rubro odontológicas, geográficamente en el centro Piura y temporalmente en el año 2020.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Puesto que Águila (2020) en su investigación titulada *Modelos de gestión de la calidad de los sistemas de salud pública y sus efectos sobre la administración institucional*. Tuvo como objetivo general: Conocer los elementos del modelo de gestión de calidad en salud que más influyen en la administración institucional de las instituciones de salud. La investigación fue de tipo observacional – transversal, método analítico, la investigación documental y de campo en la que empleó una guía de entrevista que consta de un total de 12 preguntas dirigidas a 4 instituciones: IMSS, ISSSTE, PEMEX y la SSA. Los resultados fueron: El factor determinante en la aplicación del modelo de gestión de calidad en salud para el IMSS, es poder aplicar el modelo de gestión con su personal ya que cuentan con las competencias necesarias para poder aplicarlo, para el ISSSTE son la difusión constante de los objetivos y la claridad en la determinación de las responsabilidades en cada nivel jerárquico, para la ejecución de sus tareas correspondientes, La SSA Considera que es fundamental el conocimiento del personal por parte de los líderes así como la difusión y claridad de responsabilidades, en el caso del en el caso de PEMEX, el factor más determinante en la aplicación del modelo de gestión es el liderazgo, ya que sin un buen líder es imposible el adecuado desempeño de actividades. La conclusión fue un cambio significativo en la transición de los modelos anteriores de cada institución al modelo de gestión de calidad en salud, es una visión integral en la que se busca la satisfacción del usuario y del personal, se considera el entorno y su impacto sobre el mismo y existe un mayor interés por tener costos

razonables, innovación y tecnología.

Vacani (2020) en su investigación titulada *El uso de inteligencia artificial para atención al cliente en telecomunicaciones*. Tuvo como objetivo general: Analizar los efectos que genera utilizar herramientas basadas en inteligencia artificial para atención al cliente en empresas de telecomunicaciones respecto a la satisfacción con la atención y en la aceleración de la transformación digital. La metodología de investigación fue de tipo empírico con un enfoque de carácter descriptivo-exploratorio, diseño no experimental, universo: usuarios del servicio de telefonía celular, muestra: 183 clientes de la compañía Movistar, unidad de análisis: clientes de la compañía Movistar que utilicen la aplicación. Los resultados fueron: Los clientes Movistar representaron el 47% de la muestra (86 respuestas) compuesta en un 20% por hombres y un 80% por mujeres con la siguiente distribución étnica: El uso del teléfono y las visitas a las tiendas alcanzaron casi al 55% de los contactos sobre la muestra de clientes consultados, en cuanto a los clientes que utilizaron la app se expone la necesidad de aumentar la frecuencia de uso, ya que el 54% de los encuestados utilizaron la aplicación con una frecuencia mensual. La conclusión fue que la inteligencia artificial aplicada a la atención al cliente en la industria de telecomunicaciones permitió a las empresas no solo gestionar un mayor número de consultas de forma más eficiente, sino también anticipó las necesidades de sus clientes y abordarlas. Además, de ambas entrevistas concluyó que proyectos como éste ayudaron a telefónica a acelerar la propia transformación digital de la compañía, no sólo por llevar adelante un desafío que involucra a países de diferentes continentes.

Medina (2018) en su investigación titulada *Mejoramiento de la atención al cliente de Colombia Pizza*. Tuvo como objetivo general: Contribuir en el

mejoramiento del servicio y atención al cliente en “Colombia Pizza, poniendo en práctica los diferentes métodos y actividades para lograr la calidad del servicio. La metodología fue a través de la herramienta Servqual, como muestra son 210, aplicación de 137 encuestas con 13 preguntas. Los resultados fueron que en cuanto a la información existente en las cartas de presentación y otros materiales comunicacionales, se encuentra información necesaria para realizar el pedido lo cual existe un porcentaje del 59.4 % que consideró que existe poca información, el tiempo de entrega siguió siendo un punto que se debería mejorar según los clientes, ya que la encuesta arrojó el 79.8%, por otra parte el 70.7% enfocó al servicio de entrega domicilio que también recomendó mejorar. En cuanto al interés que tiene el personal por ayudar a resolver cualquier dificultad al cliente fue el 77.2% que refiere al poco interés que brinda el personal, la predisposición del personal por dar una atención personalizada, es de un nivel neutral ya que el 68.4% contestó que a veces se da una atención personalizada al cliente, en cuanto a la cortesía también estuvo en estado neutral con el 73.3%, la confianza fue neutral de los clientes a la empresa con el 71.3%, el 84.9% de los encuestados respondieron que Sí, el 79.8% estaban satisfechos con el servicio. La conclusión fue que aplicó la intervención y se evidenció que las estrategias aplicadas como las capacitaciones, incluir material de comunicación en las cartas de presentación fueron positivos para la empresa debido a que disminuyó el porcentaje en aspectos negativos de la encuesta e incremento en los positivos.

Hernández (2017) en su investigación titulada *Comunicación y gestión de calidad: Intervención diagnóstica en un establecimiento educacional de la ciudad de Santiago*, tuvo como objetivo prioritario destacar la importancia que tiene una mirada estratégica de la comunicación, como base para la implementación de las prácticas de

gestión de calidad en un establecimiento escolar, con esta finalidad consideró una metodología mixta, iniciando el diagnóstico con la aplicación del cuestionario de autoevaluación de la implementación de las prácticas de gestión de calidad lo cual se identifica los alcances estratégicos, realizando una triangulación con técnicas cualitativas, a personal clave, alumnos y apoderados. A partir de ahí diseñó un método bajo un enfoque sistémico y holístico y se presenta una propuesta de intervención basada en las deficiencias más críticas encontradas. Los resultados de la autoevaluación mostraron que todas las dimensiones analizadas presentaron algún grado de criticidad; cerca del 48%, de los indicadores utilizados en las mediciones, están en un rango crítico y el 10% altamente crítico. La conclusión fue que el análisis desde la institución educativa favorece la implementación de un sistema de gestión escolar estratégico, viabilizando el logro de la competencia comunicativa con el público, siendo la comunicación como el eje de la estrategia del centro.

Erazo (2016) en su investigación titulada *Gestión de calidad de los procesos de comunicación interna caso Novicompu*. Tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión de calidad para los procesos de comunicación Interna basada en la determinación de la situación actual de la comunicación en la empresa Novicompu. Cuya metodología fue de enfoque mixto, de método proyectivo, población de 79 trabajadores, no aplicó muestreo ni muestra porque la población es menor de 100 trabajadores, se usó la técnica de investigación documental de campo por medio de encuesta y como instrumento fue la entrevista. Tuvo como resultados sobre la codificación en el mensaje dentro del proceso de comunicación interna están en desacuerdo en las áreas de contabilidad en ventas un 45% y operarios 50% con respecto al mensaje que es claro, entendible y nítido, cuya conclusión la gestión de

enfoque procesos permite alinear las actividades comunicacionales, a través de herramientas como: la caracterización, los flujogramas; los mismos que se desarrollan gracias a la identificación del proceso de comunicación interna es decir que en primer lugar, adoptan los principales postulados de la teoría relacionada al funcionalismo estructural y cómo los elementos del Paradigma que presenta como son estructura, funciones, procesos y necesidades, permiten una interacción e interrelación para el funcionamiento de un sistema.

Lee (2016) en su investigación determinada *El servicio y la atención al cliente en las redes sociales*, lo cual el siguiente trabajo tuvo como objetivo general: Investigar el comportamiento de las empresas a la hora de atender a los clientes. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo y exploratorio, la técnica de recolección de datos fue por medio de entrevistas de carácter cualitativo a los miembros seleccionados de 01 sola empresa Evoltis. Los resultados fueron que en el Facebook y Twitter lo cual está compuesta por el sector financiero 56.90%, la industria telefónica fue 58.40%, aerolíneas 63%, Tarjeta naranja posee 1, 522.840 amigos en Facebook y en cuanto a Twitter, tarjeta naranja posee 135,347 seguidores. Las conclusiones fueron que las empresas empezaron a tener una voz oficial que les permita estar comunicados con sus clientes constantemente y su enfoque en el ecosistema digital, asimismo tuvo presente que las consultas realizadas por medio de los canales sociales son de carácter público.

Antecedentes Nacionales

Nieto (2019) en su investigación titulada *Factores asociados a los niveles de satisfacción en la atención de los pacientes adultos que acuden al centro odontológico Lambramani – fresh dent, Arequipa* . El objetivo general fue: Determinar los factores asociados (intrínsecos – extrínsecos) a los niveles de satisfacción de la atención en los

pacientes que acudieron al centro odontológico Lambramani – fresh dent de la ciudad de Arequipa. La metodología de investigación fue el estudio de investigación observacional, prospectivo y transversal, mediante una ficha de recolección de datos y 108 encuestas físicas de carácter cualitativo de 10 preguntas. Los resultados mostraron: según NPS evaluadas, presentaron una relación directa entre las características como la edad entre 36 – 45 años de edad (98.3%) y el sexo masculino (97.4%) $P = 0.066$ ($P \geq 0.05$) N.S. La distribución de los pacientes según su nivel de satisfacción: promotor o muy satisfecho 89.8%, el 75.0% está apto para convencer al cliente, el 50% ejecutan las actividades de acuerdo al plan estratégico, el 80 % de los clientes consideró en mejorar en la atención al cliente, demostró que en la mayoría el 90% emplean maquinas innovadas, el 70% manifestó que los incluyen en sorteos de profilaxis, el 100% manifestó que si programan reuniones, el 81.50% manifestó que si dan solución al problema del área bucal de inmediato, el 50% prefirió trabajar a su manera, indicaron el 83.50% que fueron eficaces y eficientes para solucionar inconvenientes. La conclusión determinó que los factores extrínsecos (infraestructura, como se enteró, procedencia), no influyen en los niveles de satisfacción durante la atención de los pacientes y determinó que los factores intrínsecos (edad, sexo, ocupación, grado de instrucción), no influyeron en los niveles de satisfacción durante la atención de los pacientes.

Vásquez (2018) en su investigación titulada *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018*. Estableció como objetivo general: Evaluar la relación entre satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018. La metodología de investigación fue no experimental, diseño descriptivo, correlacional y de corte

transversal, La muestra estuvo conformada por 62 usuarios, por medio de la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario con 10 preguntas. Los resultados fueron: el 100% manifestó en planear las actividades, el 70% de trabajadores manifestó que asisten a las reuniones, el 100% aportó ideas de negocio, el 75.50% otorga soluciones rápidas; el 79 % (49) de los encuestados consideró la categoría moderadamente satisfecho; EL 85% manifestó comunicarse constantemente, el 84.50% interactuó fácilmente con el cliente, el 72% de los clientes acertaron que sí tuvieron iniciativa para atender, finalmente el 95% consideró la categoría satisfecho al acudir al servicio de odontología del Centro de salud Putacca, el 72% realizó seguimiento a cada paciente. La conclusión fue en base que si existió relación directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud Putacca, es decir que a un buen nivel de satisfacción de usuario le correspondió un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, Junio 2018.

Heredia (2018) en su investigación titulado *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015*. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015. Asimismo usaron una metodología deductiva que consiste en la elaboración del proyecto de tesis y el método inductivo final que se encarga de realizar una investigación aplicada final. Para el recojo de la información identificó una población en muestra de 40 micro y pequeñas empresas, a quien les aplicó un cuestionario de 9 preguntas por medio de una encuesta. Obtuvo los

siguientes resultados: Del total de propietarios, se observó que el 77.5% tienen edades que fluctúan entre 35 a 40 años, el 60% pertenecen al género masculino, el 100% de encuestados, tiene nivel superior; por lo tanto son profesionales en su rama, el 55%, se mostró indiferente; ya que existió la misión, visión y valores, pero desconocen su contenido 47.5%, el 100%, manifestó estar de acuerdo en poner en práctica el protocolo de esterilización de instrumentos dentales, el 100% manifestó que brindan una atención rápida, el 100% mantuvo una comunicación a diaria, el 75% lideran en la organización. Tuvo como conclusión: La gestión de calidad del servicio que aplican las clínicas y consultorios odontológicos de la ciudad de Chimbote, incidió desfavorablemente en el logro de la atención de sus clientes, por lo que debió aplicar estrategias eficientemente en la mayoría de sus dimensiones, para dar lugar a una mayor incidencia en la atención de los clientes de acuerdo a la relación directa comprobada entre ambas variables de investigación.

Fernández & Villalobos (2018) en su investigación titulada *Estrategias de servicio para el centro odontológico dentalart*. El objetivo general fue: Diseñar estrategias de calidad que permitan el incremento de la demanda de los servicios que ofrece el centro odontológico, este análisis se basó en el estudio a través de la percepción de los pacientes tomados en la misma clínica. La metodología de estudio fue de tipo descriptivo pues mostró de manera detallada las características de la muestra tomada, obtenida en un total de 74 pacientes; como instrumento de recolección aplicó un cuestionario con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción, realizó también una entrevista realizada al propietario del centro odontológico para conocer factores internos que son considerados como elementos competitivos en los servicios que prestan. El resultado más importante que logró obtener es del 70% que

correspondió a los usuarios pacientes que no se encuentran satisfechos con relación a la efectividad de la estrategia publicitaria que comunica las bondades del servicio odontológico. Luego del análisis, determinó que las estrategias propuestas a implementar fueron capacitar al personal de atención al cliente; comprar nuevos equipos odontológicos, elaborar un estudio de benchamarking. La conclusión fue que un total de 74 usuarios pacientes atendidos; 52 de ellos se encuentran descontentos en relación a los horarios de atención en el consultorio y a los precios propuestos por el servicio y El centro odontológico mostró problemas en relación a las estrategias publicitarias diseñadas por la gerencia y que no lograron posicionar la marca en la mente del consumidor.

Lozano (2017) en su investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las mypes del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, año 2017*. El objetivo general fue, describir y determinar la caracterización de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017. La metodología fue del tipo de investigación descriptivo correlacional, como objeto de estudio a una población de 15 y una muestra de 12 clínicas odontológicas para responder 10 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: Los representantes legales de las MYPES de las clínicas odontológicas consideraron la importancia de la gestión de la calidad en un 100%, las MYPES de las clínicas odontológicas capacitaron a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente en un 100%, el 70% de trabajadores brindaron una atención eficaz, los propietarios de las MYPES de las clínicas odontológicas en un 67% de los propietarios se encontraron entre las edades de 36 a 50 años, existieron del género femenino en un 58% y en un 92% sus clínicas

se encontraron vigentes en el mercado por más de tres años, el 95% ofrecieron una atención inmediata, el 86% reclutó profesionales con título, el 98 % consideró que es competitiva, manifestó que el 85% de trabajadores ofrece una atención rápida . La conclusión fue que los profesionales de las mencionadas clínicas han creído significativamente en la importancia de la gestión de calidad, en la importancia de las redes sociales con el propósito de posicionarse en el mercado y así mismo en la capacitación del personal para mejorar la calidad de atención al cliente con la finalidad de obtener una mayor satisfacción de sus clientes, a la vez que sus negocios eran rentables y crecían empresarialmente.

Colina (2017) en su investigación titulada: *Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016*. Tuvo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. La metodología fue de investigación no experimental- Transversal-Descriptivo, para la recolección de información utilizó una muestra dirigida de 10 MYPES, utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado de 09 preguntas. Obtuvo los siguientes resultados: El 100,0% de los representantes fueron de género femenino. El 80,0% de grado de instrucción superior no universitario. El 60,0% tuvo entre 7 a más años de permanencia en el mercado. El 80,0% fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. El 90,0% de los encuestados afirmaron que si hacen uso de la gestión de calidad. El 50,0% de los empresarios, afirmaron que el objetivo de la implementación de la gestión de calidad es obtener la permanencia en el mercado. El

90.0% aportó decisiones que ayuden a lograr los objetivos. El 80% de los encuestados conocieron las siglas “TIC”. El 80,0% no utilizaron ningún tipo de sistemas. La conclusión fue que las representantes, son mujeres con carrera técnica, en cuanto a la empresa en su mayoría tienen más de 7 años en el mercado, fueron creadas para generar ganancias y lograron la permanencia en el mercado y los representantes conocieron la Gestión de Calidad, sin embargo no hicieron uso de la Tecnología de la Información y Comunicación.

Antecedentes locales

Villalta (2019) en su investigación titulada *Caracterización de la atención al cliente y capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la calle Tacna del mercado de Piura, año 2017*. Tuvo como objetivo general: Establecer las características de la atención al cliente y la capacitación de las MYPE del rubro restaurantes de la calle Tacna del centro de Piura, año 2017. Empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 04 MYPE, basado en una muestra para la variable atención al cliente fueron 160 clientes y para la capacitación fueron 32 trabajadores, empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento. Los resultados fueron: Capacidad de respuesta, se apreció que los clientes en un 70,6% si consideran la atención como rápida y ágil; mientras que un 29,4% indicaron que no, en la materia prima e insumos de calidad, determinó que los clientes en un 100% manifestaron que las MYPE si cuentan con materias prima e insumos de calidad, por lo que se infiere que cuentan con proveedores adecuados, por otro lado, los clientes en un 76.2% si consideraron que el personal está calificado para la atención, solamente un 73.8% evidenció que no cuenta con el personal idóneo para la atención, el 40.50% recibe

capacitaciones en horas de trabajo, el 100% aporta ideas productivas . La conclusión fue respecto a los factores de la atención al cliente, la mayoría de los clientes consideraron adecuada la capacidad de respuesta de atención, que se emplean materia prima e insumos de calidad, y que contaron con personal calificado para la atención. En cuanto a las estrategias de atención al cliente; la mayoría de clientes se mostraron satisfechos con la atención, evidenció esfuerzos por fidelizar a los clientes, respecto a las necesidades de capacitación, determinó que las MYPE rubro restaurantes no planificaron las capacitaciones, y muchas veces las capacitaciones no se relacionaron con las metas u objetivos de los restaurantes.

Aldana (2018) en su investigación denominada *Caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las MYPE del rubro librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018*. El objetivo general fue establecer las características de la atención al cliente y el financiamiento en las MYPE del rubro librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018, La metodología de la investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, dirigida a 07 MYPE Y 196 clientes, técnica encuesta e instrumento el cuestionario de 08 preguntas. Los resultados fueron denominada a la capacidad de respuesta, el 84.50% respetan la ley de libre expresión, los clientes en un 78,57% se mostraron en desacuerdo, lo que indicaron que en las MYPE de rubro librerías del mercado modelo de Piura el 90% no percibieron un servicio rápido, asimismo determinó que un 95% de los clientes estuvieron de acuerdo con la capacidad de respuesta de atención en las librerías, el 83.50% confirmó que si les ofrecen descuentos, manifestó en estar de acuerdo con un 80% en si capacitar al personal, el 80% realizó llamadas telefónicas al cliente, el 50% compró los insumos con diversos proveedores. La conclusión fue que

las estrategias de atención al cliente, se midieron con los indicadores de satisfacción al cliente, conocimiento de necesidades, promoción, fidelización al cliente, diversidad de productos y precios accesibles; según la percepción de la mayoría de los clientes son las promociones y descuentos que se ofrecen en los productos, la fidelización del cliente mediante material promocional, contaron con diversidad de modelos y marcas; asimismo la gran mayoría consideró el conocimiento de las necesidades de los clientes, el enfoque en la satisfacción del cliente, y finalmente el precio de los productos.

Almestar (2018) en su investigación titulada *Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, Año 2017*. Estableció como objetivo general: Determinar las características que tienen la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en urb. Ignacio Merino, 2017. La metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, basado en una muestra de 384 personas, las cuales se distribuyeron un aproximado de 64 encuestas por pollería, aplicó en un cuestionario de preguntas cerradas. Los resultados fueron con respecto a las fortalezas de la pollería se observó que el 68% del total de encuestados manifestó que la mayor fortaleza es la infraestructura, el 85.50% de clientes manifestaron que son amables y precisas para atender. La conclusión en cuanto a las características de la variable competitividad, se determinó que la fortaleza más notoria en la mayoría de las MYPE es la infraestructura; también estableció que la calidad de servicio es buena, asimismo los clientes no percibieron que exista una pollería líder en el sector de Ignacio Merino, seguidamente en relación a las características de la variable atención al cliente, determinó, que la mayoría de clientes percibieron que los colaboradores estuvieron informados sobre los productos que

ofrecen, además manifestaron que fueron atendidos sobre alguna duda o consulta, por otro lado, los clientes no se consideraron fieles al servicio de las pollerías y si cambiaría de pollería por una propuesta mejor; finalmente consideraron que las MYPE no se interesaron por mejorar; y que el factor de mejora fue la atención al cliente.

De acuerdo a Mendoza (2018) en su investigación titulada *Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el pelao S.A.C, Piura*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería el pelao S.A.C – Piura, La metodología en el tipo de investigación fue no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 70 colaboradores, con una muestra de 40 personas, los datos se obtuvieron por conveniencia. Los resultados fueron de acuerdo a los instrumentos aplicados a la muestra lo cual presentaron una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.834 para el cuestionario de calidad de servicio y 0.863 para el cuestionario de satisfacción de los clientes, el 50 % de los trabajadores muestran una alta confiabilidad de tomar decisiones eficientes. La conclusión fue que existió relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería el “El Pelao” S.A.C. - Piura.

Bances (2018) en su investigación titulada *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*. El objetivo general fue determinar qué características tiene la gestión de calidad y competitividad de las MYPE servicio rubro hoteles de Sechura, año 2018. La metodología de investigación fue descriptiva, el nivel de investigación fue cuantitativo porque midió el comportamiento de las variables con sus características y el diseño de investigación es de tipo no experimental transaccional, la población consideró tres

unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Los resultados fueron con respecto a que funcionan como un sistema de organización, el 100% de los encuestados respondieron que si consideran que los hoteles establecen procesos como sistemas de organización, en el Sistema de control de huéspedes, el 65% dijeron que si se utilizaban tecnología en los hoteles, con el personal de confianza, el 69% dijeron que en los hoteles atienden personal de confianza, el 50% de personal no brindan opiniones. La conclusión en relación a los factores básicos para lograr la gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Sechura lo cual aplicaron las normas establecidas por escrito para difundir los procesos, los valores contando con personal de confianza, la tecnología quedó como un sistema de control y servicio al cliente y los recursos humanos por sus conocimientos y valores.

Marchán (2016) en su investigación titulada *Gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015*, cuyo objetivo pretende alcanzar en determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015. Empleó el método de investigación no experimental también fue de corte transversal, porque recogió los datos en un momento temporal, descriptivo porque enumeró las propiedades de las variables es decir, permitió estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado, en una determinada población con ocho preguntas. Los resultados fueron el 50% de los propietarios encuestados realizaron las actividades de compra por pedido, el 83% de los propietarios encuestados, si realizaron el control de calidad en sus productos y/o servicios, el 100% de los propietarios encuestados, si contaron con

el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, el 45% de los usuarios encuestados, compró en los establecimientos de imprenta, el 64% de los usuarios encuestados, pensó que el tiempo de entrega del producto fue el correcto, el 67% de los usuarios encuestados, estuvo satisfecho con el producto recibido, el 47% cree que la atención que recibió fue buena, el 57% cree que el ambiente del local fue bueno. La conclusión de la gestión de calidad en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015, ha ido evolucionando, ya que las empresas de este rubro han innovado sus técnicas de impresión y la calidad en la atención, haciendo partícipe de esto a sus colaboradores, la comunicación fluida con el cliente y estableció mecanismos de comunicación directa para recoger solicitudes, inquietudes, comentarios, sugerencias, quejas y de esta manera obtenga una idea de lo que realmente quiere el cliente. A la vez los propietarios se comprometieron a capacitar a sus trabajadores, de tal manera que se puedan desarrollar mejores técnicas de impresión y brindar un mejor servicio.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

Es una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Mares, 2017). Por consiguiente puede ser ejecutada por su dueño como una persona individual o instituir como una persona jurídica, acogiendo la forma societaria que voluntariamente desee para generar diversas actividades dentro de la organización por medio de un plan estratégico asimismo estableciendo objetivos con la finalidad de cumplir, producir y generar ganancias.

Importancia

Según Mares (2017) refiere que es de suma importancia para el crecimiento económico enfocados en diferentes rubros ya que estos están comprometidos a ofrecer tanto un producto como también un servicio de calidad de acuerdo a la necesidad de cada cliente, asimismo las micro y pequeñas empresas se dirigen hacia la puerta del mundo innovando y creando productos nuevos por medio de la mano de obra por ende son factores primordiales al cambio real en todas las sociedades.

Fortalezas

Mares (2017) menciona las siguientes características de las micro y pequeñas empresas:

- Capacidad de fundar más empleos a la sociedad.
- Conservan sistemas flexibles o nuevos para crear o cambiar productos.

- Ofrecen productos nuevos de calidad que generan buen rendimiento económico.

Características

Mares (2017) manifiesta las siguientes características más importantes:

- Son emprendedoras, flexibles e inventoras.
- Originan y aprovechan del avance tecnológico.
- Poseen una productividad superior.
- Adquieren un gran nivel potencial y organizativo.
- Se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente ya sea con el bien o servicio que ofrecen.

Gestión de calidad

Es una estrategia en base a la gestión de empresas por medio de acciones o herramientas cuyo objetivo es evitar en lo posible cometer errores, lo cual consiste en el estudio y valoración de garantizar la calidad durante el proceso. (ISO 9001:2015, 2020). Por ello se considera que son aquellas instrucciones lo cual deben ser planeadas metodológicamente, enfocadas en brindar un servicio o producto de calidad, considerando las necesidades de los consumidores o clientes tomando en cuenta los diversos recursos por alcanzar obteniendo así la eficiencia para conseguir una calidad sólida ya sea del producto o servicio.

Importancia

Gonzales (2016) considera que es importante ya que cada organización desarrolla la gestión empresarial cuya relación es la calidad de sus productos o servicios lo cual se preocupan por qué y como lo hacen teniendo en cuenta las necesidades del consumidor con la finalidad de obtener resultados eficientes. Por ende pretende implantar esta gestión basada en lineamientos políticos y estándares regionales garantizando la eficacia de los recursos comprometiendo la efectividad de su productividad lo cual abarca ciertos puntos aumento de clientes satisfechos, incremento de diversos trabajos, control de indicadores, productividad total creciente, buena imagen y concientización de la calidad de los empleados.

Proceso

El proceso de gestión de calidad se da en tres etapas, de acuerdo a la ISO 9001:2015 (2020) detalla:

- **Planificación:** Consiste en estudiar el proceso para mejorar en formar equipos de trabajo realizando reuniones de planeo y discusión definiendo un plan de trabajo y diseñando un plan de piloto teniendo una comunicación honesta, por lo tanto se emplea un plan de estrategias para cualquier dificultad que se presente en la micro y pequeña empresa lo cual los trabajadores se encuentran capacitados para resolver diversos conflictos. Es considerable planear capacitaciones en cada negocio para motivar, tener la facilidad de resolver problemas e innovar logrando ser una de las mejores micro y pequeña empresa competitiva y recomendable ante los usuarios.

- **Implementación:** Se enfoca en ejecutar lo planeado de acuerdo a lo que se ha establecido en un negocio lo cual involucra el desarrollo de diversas tareas correspondientes teniendo en cuenta el apoyo de los trabajadores o involucrados en la micro y pequeña empresa, por ende se propicia del poder, llevando una coordinación con otros poniendo en marcha la mejora y rectificación siendo necesarias para alcanzar las metas establecidas en un determinado tiempo.
- **Evaluación:** Se enfoca en los indicadores de calidad evaluando los aspectos centrales como el tiempo y costos dando como resultado en que los usuarios sientan los cambios, por otro lado se evalúa la atención que brindan los trabajadores o representantes de la micro y pequeña empresa para mejorar la atención al cliente, también la verificación de los productos que se emplean en cada cliente de acuerdo a los resultados de esta evaluación su fin es tomar buenas decisiones para mejorar e innovar.

Según Camisón, Cruz & González (2016) mencionan que la gestión de calidad es una estrategia utilizable, puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos enfocado en la mejora de calidad cuyo propósito es lograr las ventajas competitivas mediante las necesidades de los clientes de acuerdo a las metas de la organización con sus recursos. Asimismo, consiste en planear, ejecutar y controlar las diversas actividades para el desarrollo de la misión de cada organización por medio de servicios de la prestación de servicios logrando un incremento en los estándares de calidad la cual son medidos por los resultados de la satisfacción de los clientes.

Principios

Según la ISO 9001: 2015 (2020) describe que la gestión de calidad abarca toda la organización cuya importancia es el cliente fundamentando los siguientes principios:

- **Bienestar de los clientes internos y externos:** Brindar una atención de calidad a cada consumidor con la finalidad de satisfacer las necesidades o gustos a cada cliente por lo tanto cada representante de la micro y pequeña empresa debe mantener satisfecho a cada colaborador, incentivando, motivando e indagar en ideas para que se mantenga animado el colaborador y sobre todo valorado con la finalidad de captar clientes, ofrecer una atención cálida y estabilidad.
- **Bienestar de proveedores:** Cuyos determinantes son el resultado de la gestión de calidad dentro de ello se encuentran los indicadores como el proceso productivo y la organización tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades, mejorar la experiencia clínica para el fin de mitigar las fuentes de estrés y desgaste laboral, obteniendo productos de buena calidad para brindar un buen servicio.
- **Participación del personal:** Ser libres en dar sus opiniones o propuestas de mejora en cada organización cuyo desarrollo completo de las potencialidades de cada persona que influye en la organización permiten aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos y la excelencia de calidad en cada micro y pequeña empresa. Asimismo la aceptación de responsabilidades influye en aportar soluciones en caso que se presenten problemas inesperados.

- **Equipo de trabajo:** Fomentando soluciones rápidas a corto plazo con eficiencia y éxito basándose en hechos y datos importantes con la finalidad de encontrar solución sin errores ya que este equipo está conformado por profesionales con habilidades complementarias logrando su objetivo común. Teniendo en cuenta que el arduo trabajo se realiza por un grupo de personas cuyo objetivo es desarrollar las actividades planteadas con ayuda de los demás compañeros.

Atención al Cliente

Carrasco (2019) define que es un conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, precio, producto o servicio que recibe lo cual cada MYPE se enfoca en el deseo o necesidad del consumidor con la finalidad de satisfacer las necesidades de cada cliente. Consiste en encajar dos grupos los cuales son los empleados y clientes consiguiendo que la empresa obtenga una ventaja competitiva, además los clientes manifiestan obtener información usando la tecnología. (Carrasco, 2019). Por consiguiente, manifiesta que la atención al cliente es una obligación en los negocios lo cual buscan realizar acciones agradables brindando confianza a cada cliente cuyo objetivo es satisfacer las necesidades del cliente obteniendo cada día una buena producción.

Uso del lenguaje técnico

Para Carrasco (2019) explica sobre el uso del lenguaje técnico en la atención al cliente:

- **Comunicación constante:** Es la base de una buena atención para cualquier empresa, asimismo es perseverar una relación con cada cliente siendo efectivo cuyo comunicador debe adaptarse siempre con el cliente externo usando un lenguaje claro y preciso para responder satisfactoriamente a las inquietudes del cliente o alguna información que requiera. De manera que abarca el seguimiento de los clientes externos ya sea por medio de las redes sociales o llamadas telefónicas cuyo medio es factible para la programación de citas.
- **Tecnicismo:** Son herramientas fundamentales ya que si realiza el uso de técnicas suele ser que el cliente pueda confundirse, pero también en caso de usar técnicas de lenguaje de acuerdo a los términos médicos se le explica detalladamente al cliente lo cual orienta al cliente con conocimientos nuevos. A medida que se va generando confianza el cliente se siente capaz de formular las interrogantes o dudas para llegar a una atención con su respectivo médico. Por lo tanto se afirma que la calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica muy importante lo cual permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

Características

Dentro de las características Carrasco (2019) menciona que todo aquel servicio que proporciona las organizaciones a sus clientes necesita:

- **Expresar inquietudes:** Cada cliente se expresa libremente, por ende las diversas organizaciones se enfocan en que los colaboradores despejen la duda del cliente, teniendo la capacidad de que cada colaborador genere un apoyo a los consumidores permitiendo expresarse libremente, asimismo entender algunos contratiempos o inconvenientes presentados por ejemplo de no llegar a una cita dental en la hora establecida y encontrar soluciones.
- **Información adicional:** Son cuyas especificaciones relacionadas con la oferta o promociones que dan diversas organizaciones para los clientes por medio de sitios web como las redes sociales o volantes. Además durante la atención que se le brinda al cliente es importante preguntar si todo está claro o por iniciativa volver a explicar detalladamente el tratamiento dental que recibirá y en que consiste el procedimiento a tratar.
- **Uso del servicio técnico:** Son acciones realizadas con la finalidad de resolver problemas de inmediato, perseverando en una comunicación continua en cada organización con cada cliente, cuya finalidad es ofrecer soluciones rápidas, oportunas y precisas para resolver las incomodidades de los usuarios o de algún producto o servicio que se haya brindado.

- **Sugerencias de mejora:** Es de suma importancia ya que mejora la calidad de atención al cliente, asimismo siendo un proceso de innovación para la micro y pequeña empresa con ayuda de las recomendaciones del cliente. Por lo tanto es necesario que en cada organización cuente con un buzón de recomendaciones para mejorar en la gestión de calidad o en la atención a los usuarios de acuerdo al servicio que se brinda.

Marco Conceptual

Micro y pequeña empresa

Según Mares (2017) señaló que son aquellas unidades productoras constituidas de uno a diez trabajadores lo cual administran de una forma independiente, asimismo generan riquezas desarrollando diversas instrucciones económicas, también sociales buscando la beneficencia de la sociedad, por lo tanto son de gran alternativa estable para ser frente al desempleo, permitiendo a las personas laborar de acuerdo a la profesión y son de gran ayuda económica.

Gestión de calidad

Guzmán (2018) manifestó que es un proceso sistematizado y enfocado en mejorar al brindar un servicio o producto de excelencia con buena calidad cuyo objetivo es no cometer errores para la satisfacción de cada consumidor de acuerdo a la necesidad, obteniendo como resultados en que el cliente recomiende a la micro y pequeña empresa y que esta sea una de las mejores y competitiva, a través de desarrollar una buena gestión de calidad.

Atención al cliente

Según Almestar (2019) menciona que lo primordial en toda micro y pequeña empresa consiste en que los trabajadores brinden una atención cálida, confiable y personalizada sobretodo escuchar al cliente para despejar las dudas que manifieste y dar soluciones asertivas y rápidas, brindando un servicio oportuno y recomendable para ayudar en cualquier momento. Es el inicio de ganar clientes, siendo fundamental en la atención con la finalidad de que el cliente decida adquirir el servicio o producto para satisfacer las necesidades de consumo.

Odontología

Heredia (2018) definió que es una rama o ciencia de la salud que consiste en conocer la anatomía bucal, patologías, tratamiento farmacológico y diagnosticar las enfermedades bucales asimismo la prevención ante las enfermedades, realizando un odontograma dental para obtener un buen diagnóstico con la finalidad de sanar, también ofrecer un tratamiento dental o realizar otros exámenes como radiografías dentales para estabilizar al paciente.

Odontólogo

De acuerdo a Heredia (2018) refirió que es aquel profesional de salud lo cual se encarga de realizar diferentes actividades dentales como un odontograma, realizar profilaxis, también exodoncias, tratamientos dentales como endodoncia, periodoncia, rehabilitación oral, realizar tratamientos de ortodoncia y cirugía maxilofacial, cumpliendo el protocolo de bioseguridad, los cuidados respectivos ante la pandemia del COVID-19 evitando algún contagio y respetando la seguridad del paciente.

III. HIPÓTESIS

Son tentativas explicaciones que ha formulado una investigación en base a recoger información necesaria y pertinente lo cual predice de una o más variables, asimismo sirve como un primer paso en la investigación. (Ramírez, 2017). En la presente investigación *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas, año 2020*, no se pueden realizar hipótesis porque el estudio es descriptivo, es decir se limita a descubrir la relación que existe entre las dos variables.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación fue de diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo.

- Esta investigación fue no experimental porque el diseño no se construye una situación específica si no que se observan las variables que existen lo cual no sustituye intencionalmente. (Lerma, 2016). Estas dos variables como la gestión de calidad y atención al cliente no se manipularon deliberadamente y no fueron controladas.
- La investigación fue transversal o sincrónica cuando capta un tiempo determinado que no se frecuente y sobre todo es exclusivo, también se basa en la observación de los sujetos en su entorno real. (Lerma, 2016). Durante la investigación gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas, año 2020 se recolectó datos cuyo propósito fue describir las variables de gestión de calidad y atención al cliente y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.
- La investigación fue descriptiva o correlativo lo cual se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Lerma, 2016). Se describió solo las características de las dos variables tanto de la gestión de calidad como también de la gestión al cliente.

4.2. Población y muestra

La población es un conjunto de personas que están decididas a conocer sobre el proyecto de investigación ya sea finito o infinito como objetos, microempresas. (Lerma, 2016). Se empleó una población de 2 micro y pequeñas empresas del rubro odontológicas, en el centro de Piura, año 2020, la información se adquirió con ayuda de los representantes que estuvieron dispuestos a participar. En caso de la variable de gestión de calidad, se enfocó en los 2 representantes, lo cual posee una población finita.

La muestra es un subgrupo de la población o un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido a las características que posee la población. (Lerma, 2016). En la variable de atención al cliente se enfocó como muestra en los 384 clientes, con una población infinita, debido a que se desconoce la cantidad de clientes en cada microempresa.

Según Lerma (2016) mencionó que al enfocarse en una población desconocida en cuanto a clientes se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = 384 \text{ En donde}$$

Z^2 = Nivel confianza (95%)

e_2 : Margen de error (5%)

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Calidad	Es una estrategia en base a la gestión de empresas por medio de acciones o herramientas cuyo objetivo es evitar en lo posible cometer errores, lo cual consiste en el estudio y valoración de garantizar la calidad durante el proceso. (ISO 9001:2015, 2020)	Operacionalmente se evaluará el proceso y los principios de la gestión de calidad lo cual se medirá con sus indicadores dirigidos a los propietarios por medio de un cuestionario.	Proceso	Panificación	Nominal (si/no)
				Implementación	
				Evaluación	
			Principios	Bienestar de los clientes externos e internos	
				Bienestar de los Proveedores	
				Participación del personal	
				Trabajo en equipo	

Atención al cliente	Es un conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, precio, producto o servicio que recibe lo cual cada MYPE se enfoca en el deseo o necesidad del consumidor con la finalidad de satisfacer las necesidades de cada cliente. (Carrasco, 2019)	Operacionalmente se evaluará el uso del lenguaje técnico y las características de la atención al cliente lo cual se medirá con sus indicadores dirigidos a los clientes por medio de un cuestionario.	El uso del lenguaje técnico	Comunicación constante	Nominal (si/no)
				Tecnicismo	
			Características	Expresar inquietudes	
				Información adicional	
	Uso de servicio técnico				
	Sugerencias de mejora				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Es un mecanismo que consiste en recopilar datos o extraer información de diversas fuentes lo cual permite establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. (Lerma, 2016). Por lo tanto la información que se obtuvo en la variable de gestión de calidad fue dirigida a los representantes y en la variable de la atención al cliente fue dirigido a los clientes. La técnica que se aplicó fue la encuesta ya que arrojó resultados apropiados y rápidos.

En caso del instrumento con el que se trabajó fue la cuestionario lo cual estuvo conformado por 19 de preguntas, consistió en solo marcar, siendo preguntas cerradas. En la variable de gestión de calidad fue dirigido a los representantes con 10 preguntas y en la variable de atención al cliente fue dirigido a los clientes con 9 preguntas.

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/10iZf35jd5uCicp8mNLcR0YbUBRY3x5JkBXwMkNZmhHg/edit?usp=sharing>

4.5. Plan de análisis

Son datos que permiten analizar y organizar los datos de la encuesta lo cual permite procesar la información y presentar un trabajo ordenado. (Lerma, 2016) Por ende se trabajó con el programa de Excel fue utilizado para realizar las respectivas tabulaciones, tablas y gráficos de la información obtenida con ayuda del cuestionario ya que este fue resuelto por medio de la aplicación Drive, también se utilizó el programa Word para redactar los resultados, se

accedió a diversos buscadores como Alicia, Ebook, repositorios asimismo se insertó las referencias bibliográficas por medio de la aplicación Mendeley, también se usó el Turnitin para descartar el porcentaje de plagio, Power Point se utilizó para realizar las diapositivas y para la sustentación, por último se usó el PDF para la presentación final del trabajo de investigación

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>¿Qué características presenta la gestión de calidad y la atención en las MYPE rubro odontológicas Centro - Piura, año 2020?</p>	<p>Objetivo General: Identificar que características presenta la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas Centro - Piura, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicar el proceso de gestión de calidad en las MYPE rubro Odontológicas Centro Piura, año 2020. - Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020. - Explicar el uso del lenguaje técnico en la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020. - Enumerar las características en la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020 	<p>Gestión de calidad y atención al cliente</p>	<p>Se utilizó una población de 2 representantes de las micro y pequeñas empresas.</p> <p>La muestra que se analizó fue de 384 clientes por cada MYPE del rubro odontológicas.</p>	<p>-El trabajo de investigación fue de diseño no experimental - transversal y descriptivo.</p> <p>-No experimental: Porque no se manipuló las variables de gestión de calidad y atención al cliente.</p> <p>-Transversal: Porque se realizó en un espacio de tiempo determinando.</p> <p>-Descriptivo: Porque se describió las principales características de la variable gestión de calidad y atención al cliente.</p>	<p>Técnica: Se empleó la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se empleó el cuestionario</p>	<p>Se aplicó el programa de Excel para las tablas y figuras, Turnitin, Mendeley, programa de Word, Power Point, PDF.</p>

4.7 Principios éticos

Protección a las personas

Se empleó este principio porque los participantes estuvieron de acuerdo en brindar información, respetando su privacidad, asimismo aportaron en no brindar cuenta del correo Gmail, N° de DNI, N° de celular y firmaron un consentimiento informado. Se les informó que los datos obtenidos serán empleados solo para el desarrollo de la investigación y en caso que deseen no participar se les concede sin ninguna obligación.

Beneficencia y no maleficencia

Se informó a los microempresarios y clientes que no causaría daños en sus actividades diarias, ni en las organizaciones por la recolección de información, se dio la viabilidad de que los cuestionarios online los resuelvan de forma anónima, así nadie sabrá quién es y se les manifestó lo relevante que era su participación para el desarrollo de la investigación.

Justicia

Se ofreció un trato amable a los representantes de las MYPE, explicando las razones, la importancia de la encuesta y la participación, también se les consignó un consentimiento informado y el link para la responder a las preguntas. Por consiguiente se les dio la facilidad para que acceder a visualizar los resultados de las encuestas llenas.

Integridad científica

Se les informó que los datos personales otorgados por cada participante se emplearan para el consentimiento informado y que las respuestas brindadas serán

útiles para únicamente para la investigación, por lo cual estos resultados no serán alterados, por ende se les pidió permiso para una toma fotográfica pero no accedió el permiso.

Libre participación y derecho a estar informado

Se aplicó el cuestionario a cada participante luego de haber informado la finalidad de la investigación por medio del consentimiento informado. Por lo tanto se les pidió que lean y que analicen para que puedan firmar. Luego se despejó algunas dudas que presentaban los participantes acerca de la investigación manifestada con el propósito de otorgarles seguridad y confianza durante la intervención.

Cuidado del medio ambiente y Biodiversidad

Se contribuyó al medio ambiente, conservación de la naturaleza a través del cuestionario online ya que no se usó papel de hojas bond para las encuestas tanto para los clientes como para los representantes, también se aportó en el ahorro de energía haciendo el correcto uso de la laptop, el uso de la luz se aplicó en el momento del desarrollo de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del proceso de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

Proceso de gestión de calidad	N	%
Planean las actividades		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Comunican las actividades		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Coordinan reuniones		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Estrategias de mejora		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Buena atención		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de la MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

Continua...

Tabla 2

Características de los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020.

Principios de la gestión de calidad	n	%
Atención de calidad		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Capacitaciones		
Sí	1	50.00
No	1	50.00
Total	2	100.00
Productos que suministra el proveedor		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Brindan opiniones en las reuniones		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Brinda opiniones eficientes		
Sí	1	50.00
No	1	50.00
Total	2	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de la MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

Continua...

Tabla 3

Características del uso del lenguaje técnico en la atención al cliente en las MYPE rubro

Odontológicas Centro - Piura, año 2020.

Características del Uso del lenguaje técnico	n	%
Comunicación clara y precisa		
Sí	327	85.50
No	57	14.50
Total	384	100.00
Comunicación activa y confiable		
Sí	322	84.50
No	62	15.50
Total	384	100.00
Términos médicos		
Sí	325	85.50
No	59	14.50
Total	384	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de la MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

Continua...

Tabla 4

Características de las características en la atención al cliente en las MYPE rubro

Odontológicas Centro - Piura, año 2020

Características en la atención al cliente	n	%
Expresión libre		
Sí	324	84.50
No	60	15.50
Total	384	100.00
Despeja sus dudas		
Sí	316	81.50
No	68	18.50
Total	384	100.00
Promociones de odontológicas		
Sí	310	83.50
No	74	16.50
Total	384	100.00
Soluciones a las incomodidades		
Sí	320	83.50
No	64	16.50
Total	384	100.00
Innovación		
Sí	316	81.50
No	68	18.50
Total	384	100.00
Recomendaciones		
Sí	313	84.00
No	71	16.00
Total	384	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de la MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1: Características del proceso de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

Planean las actividades: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan los trabajadores que si planean las actividades de odontológicas antes de ejecutarlas (tabla 1). Estos resultados tuvieron relación con Vásquez (2018) ya que el 100% manifestó en planear cada actividad dental. Contrastó con los resultados de Nieto (2019) lo cual menciono que el 50% de trabajadores ejecutan las actividades de acuerdo al plan estratégico. En la actualidad es indispensable realizar un plan de actividades en cada micro y pequeña empresa para ejecutar a diario con la finalidad de cumplir los objetivos.

Comunican las actividades: El 100% manifestó que si comunican las actividades que deben realizar (tabla 1). Concuenda este resultado con Heredia (2018) lo cual resultó que el 100% mantienen buena comunicación antes de realizar algo. Por lo contrario según Nieto (2019) el 50% prefirió trabajar a su manera sin tener en cuenta el plan estratégico de la microempresa. Por lo tanto en la mayoría de las MYPE hay escasez de producción debido a que no comunican los conflictos que pasan a diario o no entablan una conversación para una mejora continua.

Coordinan reuniones: El 100% de los trabajadores manifestaron que si coordinan reuniones (tabla 1). Este resultado coincide con Nieto (2019) ya que manifestó que el 100% programan reuniones mensuales. Por lo contrario contrasta con Vásquez (2018) mencionó que la minoría de trabajadores es decir el 70% asiste a las reuniones. Es de gran importancia organizar reuniones de trabajo ya que permite interactuar, conocer más a los

trabajadores y recolectar información para mejorar la gestión de calidad.

Estrategias de mejora: El 100% de los representantes aportó estrategias de mejora en el rubro odontológicas (tabla 1). De acuerdo con Vásquez (2018) el 100% detalló ideas de negocio para mejorar la gestión. Por lo contrario Heredia (2018) manifestó que el 75 % lideran en la organización. Los propietarios se enfocan en mejorar su organización es por ello que plantean un plan estratégico para obtener buenos resultados.

Buena atención: El 100% de los representantes manifestó que si brindan una buena atención a los clientes (tabla 1). Al igual que Heredia (2018) EL 100% indicó que ofrecen una atención rápida y eficaz, cuyos resultados contrastan con Vásquez (2018) porque el 95 % de resultados de encuestados mostró lo satisfecho al acudir al servicio de odontología y con Aldana (2018) también porque su resultado manifestó de 95% estuvieron de acuerdo con la capacidad atención. Todos los trabajadores deben tener aptitud y actitud para trabajar ya que esto permite asegurar su propio trabajo y brindar confianza al paciente de odontológicas con el fin de incrementar los ingresos de pacientes y la economía.

Tabla 2: Características de los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020.

Atención de calidad: El 100% de los representantes brinda una atención cálida a los pacientes del rubro dental (tabla 2). Resultados que coinciden con Bances (2018) cuyos resultados fueron 100% en considerar sistemas de organización para mejorar la atención. En contraste según Aldana (2018) manifestó que se encuentran en desacuerdo el 78.57% en brindar información al paciente. Otorgar una buena atención al paciente es lo primordial ya que es el primer contacto del trabajador con el cliente lo cual dependerá de la calidad de atención que brinda el trabajador para que el paciente quede como un cliente fiel y comprometido a odontológicas.

Capacitaciones: El 50 % de los trabajadores recibe capacitaciones dentro de las micro y pequeñas empresas (tabla 2). Similar a Villalta (2019) manifestó que el 50% de sus trabajadores les brindan capacitaciones de motivación personal. Por lo contrario según Aldana (2018) manifestó que si capacitan al personal de trabajo en un 80% dado que sí disponen de tiempo. Todos los representantes deben recibir capacitaciones promoviendo el emprendimiento empresarial, atención al cliente, generar una buena gestión.

Productos que suministra el proveedor: El 100% de representantes manifestaron que los productos que suministran los proveedores son de buena calidad (tabla 2). Coinciden con los resultados de Villalta (2019) lo cual manifestó que el 100% si contó con insumos de buena calidad. Contrasta Aldana (2018) con el 50% de que los insumos los adquieren en diversos proveedores. Preciso es tener varias opciones de proveedores siempre y cuando sean buenos con la finalidad de usar productos de calidad para el cliente según convenga.

Brindan opiniones en las reuniones: El 100% de los representantes brindan opiniones para mejorar en las micro y pequeñas empresas (tabla 2). Es similar Villalta (2019) ya que el 100% consideró que el personal brinda ideas productivas. A lo contrario Bances (2018) manifestó que el 50% no opinan cuando hay reuniones. La eficiencia de entablar opiniones es de gran beneficio tanto al trabajador como al cliente, ya que fortalece en el área profesional como personal de trabajo y a ser libre de expresar las ideas de mejora.

Brindan opiniones eficientes: El 50% de los representantes brinda opiniones eficientes para mejorar la atención en los consultorios dentales (tabla 2). Coinciden con los resultados de Mendoza (2018) dado que el 50% de colaboradores tomaron decisiones eficientes. Por otro lado según Colina (2017) concernió el 90.0% de trabajadores en tomar decisiones cumpliendo con los objetivos establecidos. Por temor al fracaso suelen no expresar las opiniones pero se debe tomar en cuenta las opiniones que ayudan a lograr los objetivos de las micro y pequeñas empresas asimismo realizar la toma de decisiones con discernimiento y conveniencia.

Tabla 3: Características del uso del lenguaje técnico en la atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020

Comunicación clara y precisa: El 85.50% de los clientes manifestó que si se comunican de una forma clara y precisa (tabla 3). Casi similar a Vásquez (2018) resultó el 85% en comunicarse constantemente. Contrasta Aldana (2018) que el 75% mostró agilidad en el servicio de atención al cliente. Perseverar una comunicación explicita permite dar confianza al cliente logrando que la fidelización con la microempresa.

Comunicación activa y confiable: El 84.50 % de los clientes respondieron que si brindan una comunicación activa y confiable en la micro y pequeña empresa (tabla 3). Similar a Vásquez (2018) consideró el 84.50% de interactuar fácilmente con el cliente. Contrasta Aldana (2018) lo cual manifestó el 80% en realizar llamadas telefónicas para agendar citas. Realizar un respectivo seguimiento a los clientes por medio de llamadas es recomendable comunicarse claramente con el paciente ya que permite recuperar pacientes.

Términos médicos: El 85.50% de los clientes manifestó que si les explican los términos médicos en las micro y pequeñas empresas (tabla 3). Coincide con Almaraz (2018) ya que manifestó que el 85.50% atienden de una forma humilde y precisa. De lo contrario según Nieto (2019) consideró que el 75.0 se encontró apto para convencer al cliente en atenderse para un tratamiento dental. La terminología medica ayuda a que los pacientes obtengan conocimientos nuevos y se culturicen en aprender aspectos sobre la odontología.

Tabla 4: Características de las características en la atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas Centro - Piura, año 2020

Expresión libre: El 84.50 % de los clientes manifestó que si son libres de expresarse en la consulta (tabla 4). Similar a los resultados según Aldana (2018) afirmó que el 84.50 % respetó la ley de libre expresión durante la consulta. Contrasta Vásquez (2018) lo cual acertó el 72% en realizar un seguimiento minucioso a cada paciente. El enfoque de que el paciente sea libre al expresarse resulta una comunicación activa en lo cual todos los ciudadanos tienen el derecho de expresarse.

Despeja sus dudas: El 81.50% de los clientes confirmaron que si despejaron sus dudas en cada cita de intervención (tabla 4). Con relación a Nieto (2019) afirmo que el 81.50% solucionan los problemas del área bucal de inmediato en las micro y pequeñas empresas. Por lo contrario Vásquez (2018) el 75.50 % otorga soluciones rápidas. La mayoría de clientes tienen mucha curiosidad es por ello que cada paciente se le debe brindar un tiempo determinado para resolver las dudas.

Promociones de odontológicas: El 83.50% de los clientes en las micro y pequeñas empresas manifestaron que si les realizaron llamadas telefónicas para ofrecerles promociones del rubro odontológicas (tabla 4). Fue similar a Aldana (2018) consignó que el 83.50% si les llamaron para ofrecer descuentos. Por otro lado contrastó Nieto (2019) que el 70 % de los clientes aceptó que los llaman para incluirlos de sorteos como de profilaxis. En toda MYPE es favorable ofrecer promociones, ofertas, también realizar campañas para ganar más clientes y a la misma vez generar más producción.

Soluciones a las incomodidades: El 83.50% de los clientes manifestaron que si solucionan las incomodidades en las MYPE rubro odontológicas (tabla 4). Con relación a Nieto (2019) indicaron el 83.50% son eficaces y eficientes para solucionar inconvenientes. Por lo contrario según Vásquez (2018) consignó el 72% de los clientes acertaron que sí tuvieron iniciativa para atender. Dar la facilidad a los clientes en mejorar su salud lo cual es la mejor estrategia para fidelizar al cliente.

Innovación: El 81.50% de los clientes confirmaron que observan cosas innovadas en las micro y pequeñas empresas (tabla 4). Similar a Vásquez (2018) demostró que en la mayoría el 90% emplean maquinas innovadas con ayuda de la tecnología. La tecnología es favorable para todo aquel que desea emprender por lo cual da la oportunidad de mejorar la atención como por ejemplo un aparato de tomografías da los resultados de diagnóstico de inmediato.

Recomendaciones: El 84.00% de los clientes recomendaron en innovar más en odontológicas (tabla 4). Estos resultados se relacionan con Nieto (2019) lo cual el 80% consideró en mejorar la atención al cliente. Recibir las recomendaciones de los clientes es de gran ayuda para que las micro y pequeñas empresas sean más reconocidas, competitivas y superarse más ofreciendo un mejor servicio.

VI. CONCLUSIONES

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas con relación al proceso de la gestión de calidad manifestaron que si planean las actividades antes de ejecutarlas, comunicaron las actividades que realizaron los trabajadores, coordinaron reuniones con todo el personal de trabajo, propusieron estrategias de mejora, brindaron una buena atención. Por lo tanto los representantes consideran que en cada micro y pequeña empresa debe tener un buen plan de estrategia lo cual son explicados mediante las reuniones con la finalidad de mejorar a diario. En consecuencia lo primordial es que los representantes durante el proceso deben implementar un buen plan de gestión de calidad motivando al personal o incentivando para que el logro de los objetivos establecidos.

La totalidad de representantes ofrecieron una atención de calidad a los clientes, los productos que suministró el proveedor fueron de buena calidad asimismo los representantes brindaron buenas opiniones en las reuniones de trabajo, por otro lado la mayoría de representantes no recibieron capacitaciones y no otorgaron opiniones eficientes enfocadas a lograr los objetivos. A pesar de que las capacitaciones al personal son básicas en toda organización puesto que ayudan en reformar el rendimiento de los trabajadores por otro lado algunos no lo consideran importante. Sin embargo la toma de decisiones son de suma importancia para mejorar o fracasar por ello que todos los representantes de cada micro y pequeña empresa deben conocer la misión, visión y los objetivos para lograrlos, por ende se debe conocer la problemática dentro de la organización ya que por medio de las capacitaciones se pueda diagnosticar y dar soluciones para mejorar la situación

económica y social.

La mayoría de clientes manifestaron que los representantes se comunicaron de una forma clara y precisa, asimismo los usuarios confirmaron que cuando los trabajadores usaron términos médicos les explicaron detalladamente. Por lo contrario la minoría de cliente determinaron que cada trabajador conservó una comunicación activa y confiable. Mediante los resultados se confirma que la comunicación debe ser explícita durante la atención, detallando cada procedimiento por ejecutar. Por lo tanto al interactuar con el paciente uno mismo empieza a ganarse la confianza de cada trabajador lo cual debe tener la iniciativa de conversar con el paciente y lograr que se quede en la microempresa como un cliente fiel.

La totalidad de los clientes logró expresarse libremente durante la atención médica dental, realizaron recomendaciones, indicaron que si les llamaron para ofrecerles promociones de odontológicas y manifestaron que si resolvieron las incomodidades. También la minoría despejó sus dudas con ayuda de los representantes, mostraron que no hay innovación. Cada cliente es libre de expresarse asimismo formular las interrogantes que presente con la finalidad de dar ofrecerle una solución y el cliente se sienta cómodo en el lugar que es atendido. Por lo tanto aceptar las recomendaciones de los clientes permite que como el líder o empresario te ayude a crecer más para no cometer los mismos errores por ende es importante enfocarse en el cliente ya que es la clave para un negocio con la finalidad de ser una de las mejores micro y pequeñas empresas dentales.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Incentivar al personal de salud por medio de reuniones para socializar e interactuar con todo el personal, logrando que cada trabajador se sienta motivado y pueda brindar una atención confiable al paciente asimismo formular un plan estratégico para mejorar en la gestión de calidad y que los trabajadores se sientan en confianza y seguros de captar cada día más pacientes, durante el procedimiento usar material nuevo y esterilizado.

Capacitar al equipo de trabajo siendo eficaz y eficiente es decir todo trabajador debe estar preparado en buscar soluciones a corto plazo, en un tiempo determinado, realizar dinámicas antes de empezar el trabajo y brindar charlas de motivación y mejorar en la atención al cliente, logrando el cumplimiento de los objetivos, generando más producción, trabajar con productos de buena calidad y formar una microempresa competitiva.

Perseverar una comunicación activa y confiable con los pacientes para que ellos sientan la seguridad del servicio que se les está brindando, por lo tanto se debe realizar un seguimiento por cada paciente para sus respectivas citas, mostrar preocupación por la salud del paciente, respetar la hora de cita y atender al paciente con mucha responsabilidad y explicar en qué consiste el procedimiento que se le va a realizar con la finalidad de que el paciente se sienta seguro.

Informar al paciente de todos los procedimientos dentales que se realizan, dar un tiempo adecuado para que el paciente exprese sus inquietudes, realizar campañas dentales para obtener más clientes, luego hacer llamadas telefónicas para agendar pacientes, sobre todo mejorar en la atención inmediata siendo eficiente y eficaz para fidelizar al paciente o cliente con la finalidad de que incremente el ingreso de usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguila, W. (2020). *Modelos de gestión de la calidad de los sistemas de salud pública y sus efectos sobre la administración institucional* [Universidad Nacional Autónoma de Mexico]. <http://132.248.9.195/ptd2020/diciembre/0805937/Index.html>

Aldana, K. (2018). *Caracterización De La Atención Al Cliente Y El Financiamiento En Las Mype Del Rubro Librerías Del Mercado Modelo Central De Piura* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3574/ATENCION_AL_CLIENTE_FINANCIAMIENTO_ALDANA_HUAMAN_KARLA_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Almestar, P. (2018). *Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, Año 2017* [Universidad los Angeles de Chimbote].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2370>

Bances, E. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3928>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de Calidad*. <https://wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial* (Ediciones).

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LjehDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Atencion+al+cliente&ots=-eqxUBcEwI&sig=vVRUZpJw5zogj8IH9vX5MUz2C80#v=onepage&q&f=false>

- Colina, I. (2017). Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 70. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3714>
- Davila, M. (2019). *Gestión de atención al cliente y calidad total de la empresa Todoffice S.A.C. San Martín de Porres, Lima 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44533/Davila_CML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Erazo, L. E. (2016). GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA. Caso: NOVICOMPU Trab. *Revista Brasileira de Geografia Física*, 11(9), 141–156. http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS - RJ/RBG/RBG 1995 v57_n1.pdf%0Ahttps://periodicos.ufpe.br/revistas/rbgfe/article/view/234295
- Fernández, D. A., & Villalobos, C. (2018). *Estrategias de servicio para el centro odontológico dentalart* [Universidad Católica Santo Toribio de mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1109/3/TL_FernandezFernandezDagmar_VillalobosJulcaCarmela.pdf.pdf
- Gonzalez, O. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad* (ECOEdici). https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s
- Guzmán, M. I. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en las micros y pequeñas empresas del rubro salón de belleza SPA de la AV. Universitaria, Distrito de los Olivos, Departamento de Lima, periodo 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Heredia, W. R. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015* [Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7857?show=full>
- Hernández, M. S. (2017). Comunicación y gestión de calidad: intervención diagnóstica en un establecimiento educacional de la ciudad de Santiago [Universidad de Talca (Chile)]. In *Red de Repositorios Latinoamericanos*.
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/377141>
- ISO 9001:2015. (2020). *¿Qué es la gestión de la calidad?* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Lee, M. C. (2016). *El servicio y la atención al cliente en las redes sociales*. Universidad de San Andrés.
- Lerma, H. (2016). Metodología de Investigación Propuesta, anteproyecto y proyecto. *SlideShare*, 10. <https://es.slideshare.net/FelipeMendez41/propuesta-anteproyecto-y-proyecto#:~:text=2.,dé su conformidad para realizarlo.>
- Lozano, S. M. (2017). Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Rentabilidad En Las Mypes Del Sector Servicio, Rubro Clínicas Dentales En La Ciudad De Tingo María, Año 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 152.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2206/GESTION_DE_CALIDAD_RENTABILIDAD_LOZANO_SEGUNDO_SOFIA_MARNAYLE.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Marchán, E. (2016). *Gestión de calidad y Merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote].

<http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>

Mares, C. (2017). Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú. *Universidad de Lima*, 1–27.

http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Medina, S. (2018). Mejoramiento de la atención al cliente de Colombia Pizza [Universidad de Cuenca]. In *Journal of Physical Therapy Science* (Vol. 9, Issue 1).

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31328/1/Trabajo de Titulación.pdf>

Mendoza, E. G. (2018). *Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C, Piura (Tesis de pregrado)*. [Universidad Autónoma del Perú,

Perú.]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/825?mode=full>

Nieto, R. (2019). *Factores asociados a los niveles de satisfacción en la atención de los pacientes adultos que acuden al centro odontológico Lambramani – fresh dent, Arequipa* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9382/UPnidere1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ramírez, F. (2017). *Hipótesis. Los supuestos de la Investigación*. Manual Del Investigador. <https://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/08/hipotesis-los-supuestos-de-la.html>

Vacani, R. (2020). *El uso de inteligencia artificial para atención al cliente en la industria de telecomunicaciones* [Universidad de Buenos Aires Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Estudios de Posgrado].

http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1619_TellaArduinoFG.pdf

Vásquez, A. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca*, [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29992/vasquez_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villalta, B. (2019). *Caracterización de la atención al cliente y capacitación de las Mype rubro restaurantes de la calle Tacna del cercado de Piura, año 2017* [Universidad Católica los Angeles de CHimbote].
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046444>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones								X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

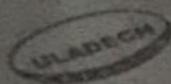
Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% ò número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones			
Fotocopias			
Empastado			
Papel bond A-4 (500 hojas)			
Lapiceros			
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100
Sub total			
Gastos de viaje			
Pasaje para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			100
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% ò número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• 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			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			752.00

Anexo 3. Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas

N°	Razón social	Dirección
1	Odontológicas de Norte	Calle Ayacucho
2	Centro odontológico Dent	Calle Cusco

Anexo 4: Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

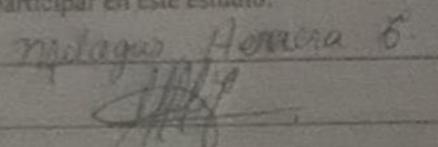
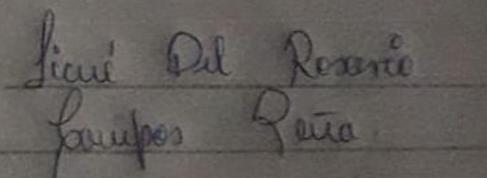
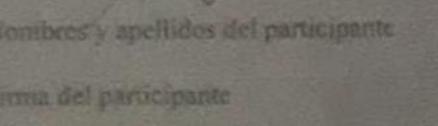
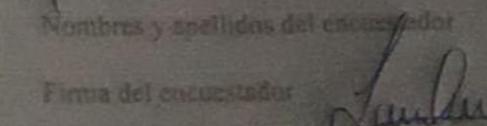
Investigador principal del proyecto: Campos Peña Ligné Del Rosario

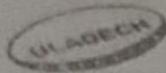
Consentimiento informado

Estimado participante, El presente estudio tiene el objetivo de conocer las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro ODONTOLÓGICAS en el centro de Piura, año 2020.

La presente investigación brindará información para identificar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas en el centro de Piura, año 2020. Así mismo, la información obtenida, será presentada en un informe de investigación, para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, otorgada por la Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Su nombre no será utilizado en ningún informe. Si decide no participar, no se le tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decide participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento. Si tiene dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Jorge Luis Díaz Ortega al celular: 944897194, o al correo: jdiazor@uladech.edu.pe Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

 _____ Nombres y apellidos del participante	 _____ Nombres y apellidos del encuestador
 _____ Firma del participante	 _____ Firma del encuestador



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Investigador principal del proyecto: Campos Peña Liché Del Rosario

Consentimiento informado

Estimado participante, El presente estudio tiene el objetivo de conocer las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro ODONTOLÓGICAS en el centro de Piura, año 2020.

La presente investigación brindará información para identificar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas en el centro de Piura, año 2020. Así mismo, la información obtenida, será presentada en un informe de investigación, para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, otorgada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Su nombre no será utilizado en ningún informe. Si decide no participar, no se le tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decide participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento. Si tiene dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Jorge Luis Díaz Ortega al celular: 944897194, o al correo: jdiazor@uladech.edu.pe Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El investigador me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

Sonia Julissa

Ipanague Masías

Nombres y apellidos del participante

Firma del participante

Liché Del Rosario

Campos Peña

Nombres y apellidos del encuestador

Firma del encuestador

Sonia Juliana Ipanague Masías
GERENTE GENERAL
ODONTOLOGIA INTEGRAL LVA ERL

Anexo 5: Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Campos Peña, Licne Del Rosario identificado (a) con DNI 48655328 y código de estudiante 0803171215 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

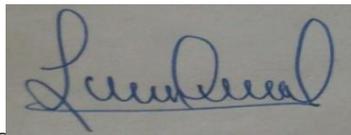
Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Gestión de Calidad y atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas, año 2020 Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Huancabamba, 25/10/2021



Campos Pena Licne Del
Rosario
DNI: 48655328

Anexo 6: Cuestionario
Cuestionario aplicado a representantes



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas, año 2020 por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Planean las actividades en odontológicas antes de ejecutarlas?
Sí () No ()
2. ¿Siempre comunican en la organización las actividades que van a realizar con todos sus compañeros de trabajo?
Sí () No ()
3. ¿Coordinan reuniones en odontológicas con los compañeros de trabajo?
Sí () No ()
4. ¿Propones estrategias de mejora para la organización de odontológicas?
Sí () No ()
5. ¿Brindan una buena atención en un tiempo adecuado en la organización de odontológicas?
Sí () No ()

6. ¿Le brindan una atención de calidad en odontológicas?
Sí () No ()
7. ¿Reciben capacitaciones de odontológicas en conjunto con sus compañeros de trabajo?
Sí () No ()
8. ¿Los productos que suministra el proveedor son de buena calidad para la organización de odontológicas?
Sí () No ()
9. ¿Brindan opiniones en las reuniones de la organización de odontológicas?
Sí () No ()
10. ¿Brindan opiniones eficientes tomando en cuenta los objetivos de la organización?
Sí () No ()

Cuestionario aplicado a los clientes



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Odontológicas, año 2020 por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Se comunican de una forma clara y precisa en la organización de odontológicas?
Sí () No ()
2. ¿Le brindan una comunicación activa y confiable en la organización de odontológicas?
Sí () No ()
3. ¿Cuándo usan términos médicos odontológicos le explican detalladamente?
Sí () No ()
4. ¿Le permiten expresarse libremente en la organización de odontológicas?
Sí () No ()
5. ¿Despeja sus dudas con ayuda de los colaboradores de odontológicas?
Sí () No ()
6. ¿Le realizan llamadas para ofrecerle promociones de odontológicas?
Sí () No ()
7. ¿Resuelven sus incomodidades y se siente seguro(a) en la organización de odontológicas?
Sí () No ()

8. ¿Observa cosas innovadas en la organización de odontológicas?

Sí () No ()

9. ¿Realiza recomendaciones para la innovación de odontológicas?

Sí () No ()

Link:

[https://docs.google.com/forms/d/10iZf35jd5uCicp8mNLcR0YbUBRY3x5JkBXwMkNZmhHg/edit?](https://docs.google.com/forms/d/10iZf35jd5uCicp8mNLcR0YbUBRY3x5JkBXwMkNZmhHg/edit?usp=sharing)

[usp=sharing](https://docs.google.com/forms/d/10iZf35jd5uCicp8mNLcR0YbUBRY3x5JkBXwMkNZmhHg/edit?usp=sharing)

Anexo 7. Validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez identificado con DNI
02846914 MAGISTER en: GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el
(los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario
Elaborado por: Campos Peña Licné del Rosario a
los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada
para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RURO
ODONTOLÓGICAS CENTRO - PIURA, AÑO 2020, que se encuentra realizando.

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

Piura, 22 de setiembre 2020.


M^g. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ÍTEMS	¿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	¿Planean las actividades en odontológicas antes de ejecutarlas?	✓			✓		✓		✓
2	¿Siempre comunican en la organización las actividades que van a realizar con todos sus compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Coordinan reuniones en odontológicas con los compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	2. ¿Propones estrategias de mejora para la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
5	¿Brindan una buena atención en un tiempo adecuado en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
6	¿Le brindan una atención de calidad en odontológicas?	✓			✓		✓		✓
7	¿Reciben capacitaciones de odontológicas en conjunto con sus compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Los productos que suministra el proveedor son de buena calidad para la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
9	¿Brindan opiniones en las reuniones de la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓


 M^c. Raquel Silva Jini
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

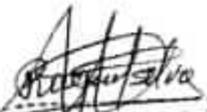
10	¿Brindan opiniones eficientes tomando en cuenta los objetivos de la organización?	✓			✓			✓		✓
----	-----------------------------------------------------------------------------------	---	--	--	---	--	--	---	--	---

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ÍTEMS	¿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	¿Se comunican de una forma clara y precisa en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
2	¿Le brindan una comunicación activa y confiable en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuándo usan términos médicos odontológicos le explican detalladamente?	✓			✓		✓		✓
4	¿Le permiten expresarse libremente en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
5	¿Despeja sus dudas con ayuda de los colaboradores de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
6	¿Le realizan llamadas para ofrecerle promociones de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
7	¿Resuelven sus incomodidades y se siente seguro(a) en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
8	¿Observa cosas innovadas en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓


 N.º: Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

9	¿Realiza recomendaciones para la innovación de odontológicas?	✓		✓		✓		✓
---	---------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	---


R. J. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CI AD-01809

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Hector Orlando Arica Clavijo identificado con DNI
02786302 MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el
(los) instrumentos de recolección de datos: QUESTIONARIO
Elaborado por: Licé del ROSARIO CAMPOS POZA a
los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada
para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RURO
ODONTOLÓGICAS CENTRO - PIURA, AÑO 2020, que se encuentra realizando.

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

Piura, 22 de Septiembre 2020.


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ÍTEMS	¿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	¿Planean las actividades en odontológicas antes de ejecutarlas?	✓			✓		✓		✓
2	¿Siempre comunican en la organización las actividades que van a realizar con todos sus compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Coordinan reuniones en odontológicas con los compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓
4	2. ¿Propones estrategias de mejora para la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
5	¿Brindan una buena atención en un tiempo adecuado en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
6	¿Le brindan una atención de calidad en odontológicas?	✓			✓		✓		✓
7	¿Reciben capacitaciones de odontológicas en conjunto con sus compañeros de trabajo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Los productos que suministra el proveedor son de buena calidad para la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
9	¿Brindan opiniones en las reuniones de la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

10	¿Brindan opiniones eficientes tomando en cuenta los objetivos de la organización?	✓			✓		✓		✓
----	-----------------------------------------------------------------------------------	---	--	--	---	--	---	--	---

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ÍTEMS	¿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	¿Se comunican de una forma clara y precisa en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
2	¿Le brindan una comunicación activa y confiable en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuándo usan términos médicos odontológicos le explican detalladamente?	✓			✓		✓		✓
4	¿Le permiten expresarse libremente en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
5	¿Despeja sus dudas con ayuda de los colaboradores de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
6	¿Le realizan llamadas para ofrecerle promociones de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
7	¿Resuelven sus incomodidades y se siente seguro(a) en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
8	¿Observa cosas innovadas en la organización de odontológicas?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

9	¿Realiza recomendaciones para la innovación de odontológicas?	✓			✓		✓		✓
---	---------------------------------------------------------------	---	--	--	---	--	---	--	---


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Robert Itaido Ramírez Chávez identificado con DNI
45327745 MAGISTER en: Administración

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el
(los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario
Elaborado por: Campos Peña, Licné del Rosario a
los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada
para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RURO
ODONTOLÓGICAS CENTRO - PIURA, AÑO 2020, que se encuentra realizando.

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

Piura, 23 Setiembre 2020.


ROBERT ITAIDO RAMIREZ CHAVEZ
MAGISTER DE BUSINESS ADMINISTRATION
Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ÍTEMS	¿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	¿Planean las actividades en odontológicas antes de ejecutarlas?	X			X		X		X
2	¿Siempre comunican en la organización las actividades que van a realizar con todos sus compañeros de trabajo?	X			X		X		X
3	¿Coordinan reuniones en odontológicas con los compañeros de trabajo?	X			X		X		X
4	2. ¿Propones estrategias de mejora para la organización de odontológicas?	X			X		X		X
5	¿Brindan una buena atención en un tiempo adecuado en la organización de odontológicas?	X			X		X		X
6	¿Le brindan una atención de calidad en odontológicas?	X			X		X		X
7	¿Reciben capacitaciones de odontológicas en conjunto con sus compañeros de trabajo?	X			X		X		X
8	¿Los productos que suministra el proveedor son de buena calidad para la organización de odontológicas?	X			X		X		X
9	¿Brindan opiniones en las reuniones de la organización de odontológicas?	X			X		X		X


ROBERT RÁIDO RAMÍREZ CHÁVEZ
 Master of Business Administration

10	¿Brindan opiniones eficientes tomando en cuenta los objetivos de la organización?	X			X		X		X
----	-----------------------------------------------------------------------------------	---	--	--	---	--	---	--	---

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ÍTEMS	¿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	¿Se comunican de una forma clara y precisa en la organización de odontológicas?	X			X	X			X
2	¿Le brindan una comunicación activa y confiable en la organización de odontológicas?	X			X	X			X
3	¿Cuándo usan términos médicos odontológicos le explican detalladamente?	X			X	X			X
4	¿Le permiten expresarse libremente en la organización de odontológicas?	X			X	X			X
5	¿Despeja sus dudas con ayuda de los colaboradores de odontológicas?	X			X	X			X
6	¿Le realizan llamadas para ofrecerle promociones de odontológicas?	X			X	X			X
7	¿Resuelven sus incomodidades y se siente seguro(a) en la organización de odontológicas?	X			X	X			X
8	¿Observa cosas innovadas en la organización de odontológicas?	X			X	X			X
9	¿Realiza recomendaciones para la innovación de odontológicas?	X			X	X			X


ROBERT IRADO RAMIREZ CHAVEZ
 Master of Business Administration

Anexo 8: Figuras

Tabla 1: Características del proceso de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020



Figura 1. Planean las actividades

Fuente: Tabla 1



Figura 2. Comunican las actividades

Fuente: Tabla 1

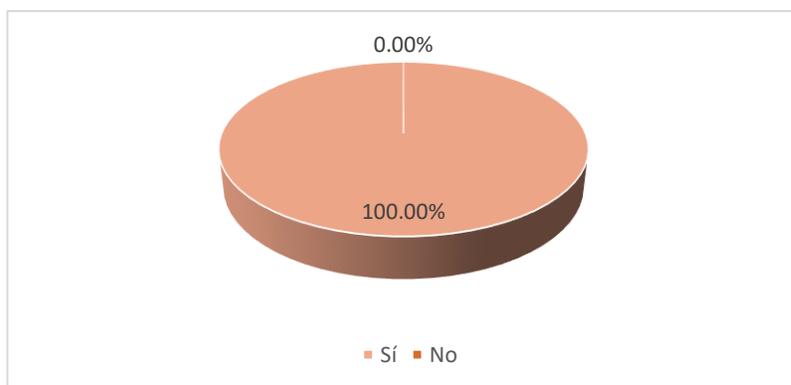


Figura 3. Coordinan reuniones

Fuente: Tabla 1



Figura 4. Estrategias de mejora

Fuente: Tabla 1



Figura 5. Buena atención

Fuente: Tabla 5

Tabla 2: Características de los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

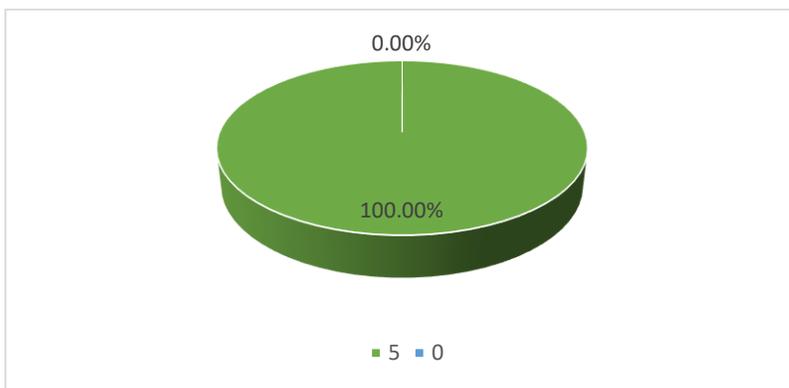


Figura 6. Atención de calidad

Fuente: Tabla 2



Figura 7. Capacitaciones

Fuente: Tabla 2

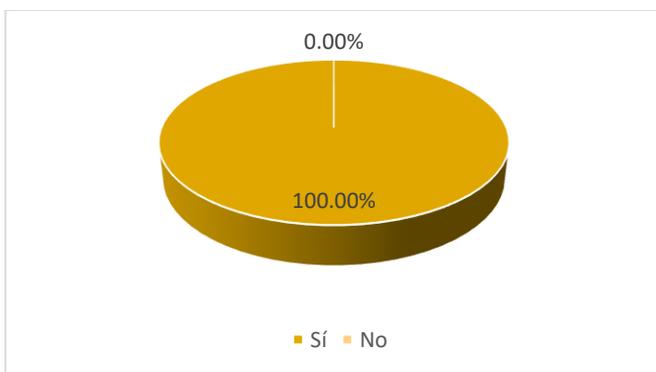


Figura 8. Productos que suministra el proveedor

Fuente: Tabla 2

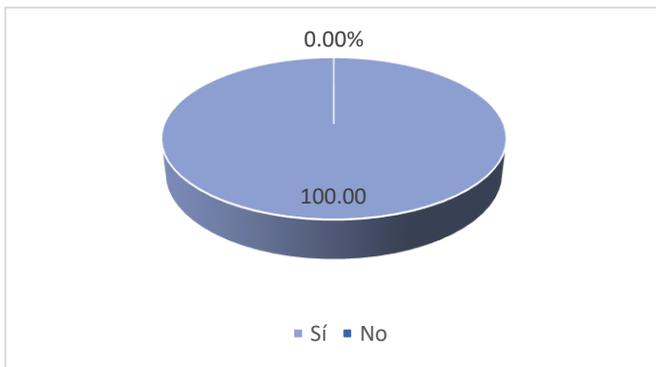


Figura 9. Brindan opiniones en las reuniones

Fuente: Tabla 2



Figura 10. Brindan opiniones eficientes

Fuente: Tabla 2

Tabla 3: Características del uso del lenguaje técnico de la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

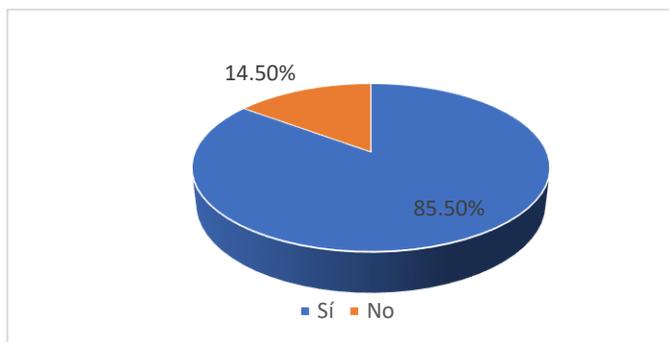


Figura 11. Comunicación clara y precisa

Fuente: Tabla 3

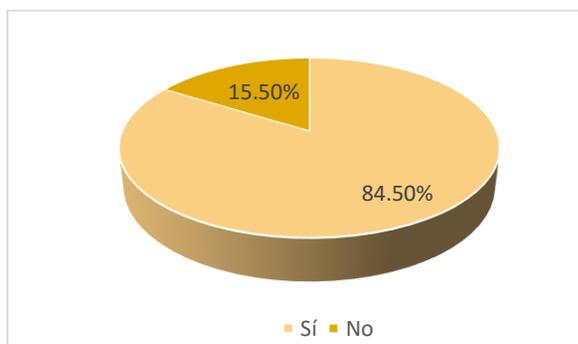


Figura 12. Comunicación activa y confiable

Fuente: Tabla 3

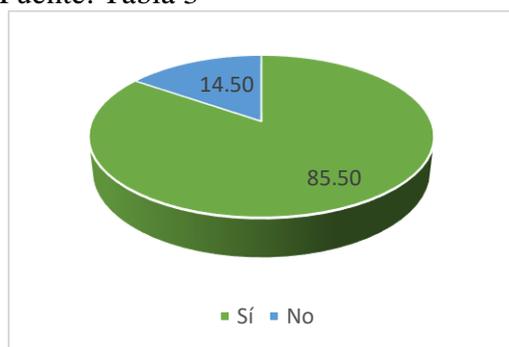


Figura 13. Términos médicos

Fuente: Tabla 3

Tabla 4: Características de las características de la atención al cliente en las MYPE rubro odontológicas centro - Piura, año 2020

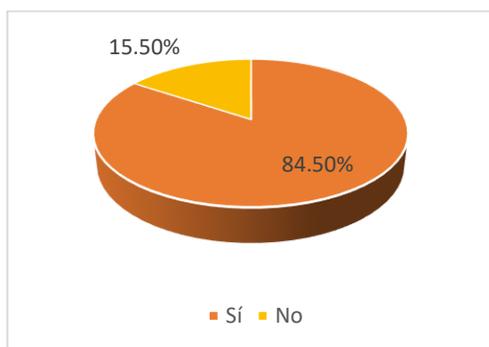


Figura 14. Expresión libre

Fuente: Tabla 4

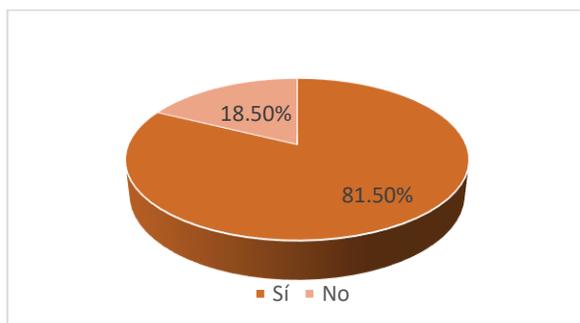


Figura 15. Despeja sus dudas

Fuente: Tabla 4

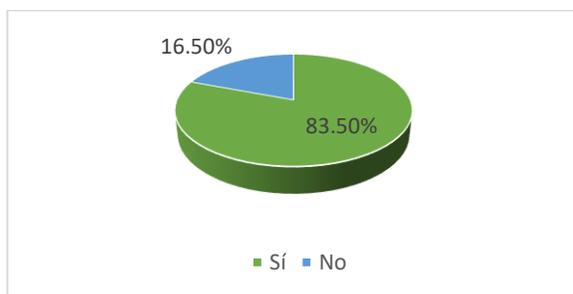


Figura 16. Promociones odontológicas

Fuente: Tabla 4

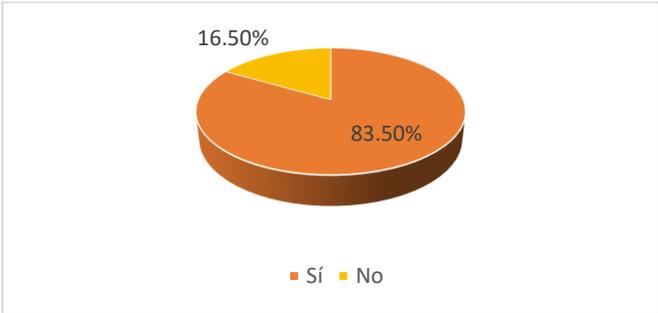


Figura 17. Soluciones a las incomodidades

Fuente: Tabla 4

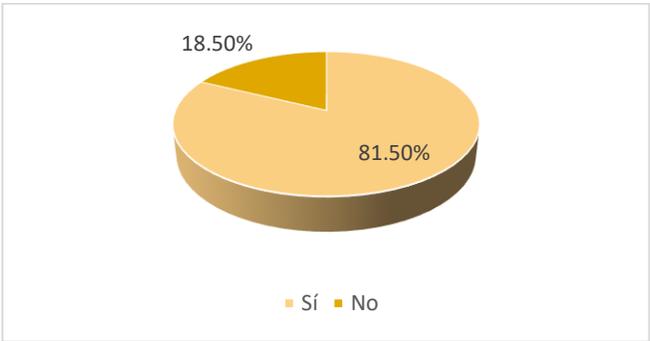


Figura 18. Innovación

Fuente: Tabla 4

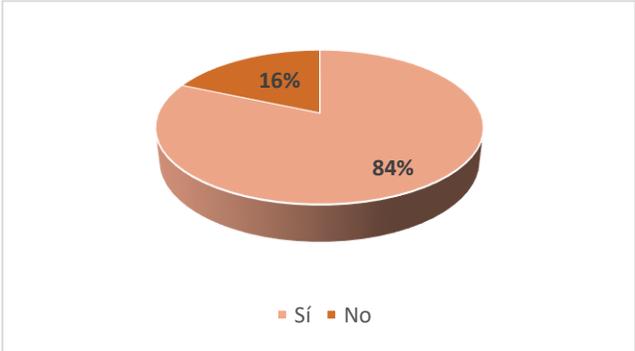


Figura 19. Recomendaciones

Fuente: Tabla 4

Anexo 08. Turnitin

TINV IV-C-LCAMPOSP-EMPASTADO-TURNITIN-2021-02

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

TINV IV-C-LCAMPOSP- EMPASTADO-TURNITIN-2021-02

por LICNE DEL ROSARIO CAMPOS PEÑA

Fecha de entrega: 01-dic-2021 03:14a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1717224033

Nombre del archivo: 71910_LICNE_DEL_ROSARIO_CAMPOS_PENA_TINV_IV-C-LCAMPOSP-EMPASTADO-TURNITIN-2021-02_1657303_1901728730.docx (95.38K)

Total de palabras: 6706

Total de caracteres: 36254