

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS ACTIVIDAD DE
CENTROS ODONTOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2017**

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

AUTORA

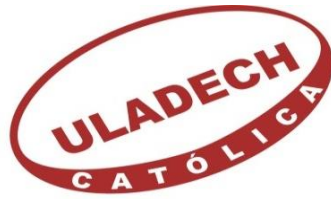
ROCIO FABIOLA DIAZ MENDOZA

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS ACTIVIDAD DE
CENTROS ODONTOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2017**

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

AUTORA

ROCIO FABIOLA DIAZ MENDOZA

ASESOR

Mgr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018

1. Título de la tesis

Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Médicos y Odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.

2. Hoja de firma del Jurado y Asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Agradecimiento

A la Universidad Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote por la formación profesional que me ha brindado y poder lograr de esta manera culminar mis estudios profesionales.

A los docentes por el apoyo constante en mi aprendizaje, así mismo a mi asesor, Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón por la confianza y su participación activa en la realización de la presente tesis.

4. Dedicatoria

La presente tesis la dedicó a Dios porque siempre esta presente guiando mi camino para poder lograr lo que me propongo en la vida.

A mis padres y hermanos, por el apoyo constante que me han brindado a lo largo de mi vida en el desarrollo profesional y personal y poder lograr mis metas.

5. Resumen

La presente investigación se desarrolló para poner en estudio la problemática que aqueja a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) Centros Odontológicos en la cual se tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017 en la cual la investigación fue descriptiva de nivel cuantitativo, el diseño no experimental- transeccional para ello se recabó información de una población de 13 MYPES, a través de los gerentes de cada empresa, es decir a los 13 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 preguntas con escala de likert, aplicando la técnica de la encuesta a dichas empresas. Lográndose la siguiente información donde el 84,62% de los representantes tienen 31 a 50 años, el 79,92 % son de género masculino, respecto a la Gestión de calidad el 61,54% muy pocas veces establecen sus objetivos y metas en los planes, el 61,54% muy pocas veces emplean un análisis frente a los errores y deficiencias que se presentan en el proceso, respecto al Liderazgo Transformacional el 53,85% muy pocas veces confían en sus colaboradores mientras que el 61,54% mencionan que algunas veces los colaboradores confían en su persona. Finalmente, se puede concluir que la mayoría de las MYPES encuestadas no aplican de manera correcta la Gestión de Calidad en sus procesos y respecto al Liderazgo Transformacional los representantes no promueven el desarrollo individual lo cual genera una insatisfacción es por ello que los seguidores se sienten desmotivados y no desarrollan sus tareas de manera adecuada.

Palabras claves: Liderazgo transformacional, Ciclo de Deming, Creatividad, Autorrealización.

6. Abstract

The present investigation was developed to put under study the problems that afflict the SMEs Odontological Centers in which the general objective was to determine the main characteristics of the Quality Management with the use of the Transformational Leadership in the SMEs of the field of doctors and dentists activity of Dental Centers of the city of Huaraz, 2017 in which the research was descriptive of quantitative level, the non-experimental-transeccional design for this information was collected from a population of 13 SMEs, through the managers of each company, ie the 13 managers to whom a questionnaire of 27 questions with a likert scale was applied, applying the technique of the survey to these companies. Achieving the following information where 84.62% of the representatives are between 31 and 50 years old, 79.92% are male, compared to the quality management 61,54% rarely establish their objectives and goals in the plans, 61,54% rarely use an analysis in front of the errors and deficiencies that appear in the process, with respect to the transformational leadership, 53.85% rarely trust their collaborators, while 61,54% mention that sometimes the collaborators trust in their person; Finally, it can be concluded that most of the SMEs surveyed do not correctly apply quality management in their processes and regarding transformational leadership the representatives do not promote individual development which generates dissatisfaction, which is why followers feel unmotivated and do not perform their tasks properly.

Keywords: Transformational leadership, Deming cycle, Creativity, Self-realization.

7. Contenido

1.- Título de la tesis.....	ii
2.- Hoja de firma del Jurado y Asesor.....	iii
3.- Agradecimiento.....	iv
4.- Dedicatoria.....	v
5.- Resumen.....	vi
6.-Abstract.....	vii
7.- Contenido.....	viii
8.- Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	ix
I.-Introducción.....	1
II.-Revisión de Literatura.....	8
III.- Metodología.....	24
3.1.-Diseño de la investigación.....	24
3.2.- Población y muestra.....	24
3.3.- Definición y operacionalización de variables.....	25
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5.- Plan de análisis.....	27
3.6.- Matriz de consistencia.....	27
3.7- Principios éticos.....	29
IV.-Resultados.....	30
4.1.-Resultados.....	30
4.2.- Análisis de resultados.....	57
V.- Conclusiones.....	70
Referencias Bibliográficas.....	71
Anexos	

8. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Índice de tablas

A) Referente a los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas.....	30
<i>Tabla 1.</i> Edad.....	30
<i>Tabla 2.</i> Género.....	31
<i>Tabla 3.</i> Grado de instrucción.....	32
<i>Tabla 4.</i> Cargo que desempeña.....	33
<i>Tabla 5.</i> Tiempo que desempeña el cargo.....	34
B) Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas.....	35
<i>Tabla 6.</i> Tiempo de permanencia en el rubro.....	35
<i>Tabla 7.</i> Número de trabajadores.....	36
<i>Tabla 8.</i> Nivel de ingresos.....	37
<i>Tabla 9.</i> Tipo de constitución de la empresa.....	38
<i>Tabla 10.</i> Tipo de familiaridad.....	39
C) Referente a la Gestión de calidad.....	40
<i>Tabla 11.</i> Establecimiento de objetivos y metas en los planes.....	40
<i>Tabla 12.</i> Realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones.....	41
<i>Tabla 13.</i> Establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo.....	42
<i>Tabla 14.</i> Realización de las actividades de acuerdo al plan.....	43
<i>Tabla 15.</i> Asignación de recursos necesarios en la implementación.....	44
<i>Tabla 16.</i> Verificación del cumplimiento de procesos de labores.....	45
<i>Tabla 17.</i> Verificación del cumplimiento de los objetivos.....	46
<i>Tabla 18.</i> Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA.....	47
<i>Tabla 19.</i> Desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias.....	48

D) Referente al Liderazgo Transformacional.....	49
<i>Tabla 20.</i> Confianza en los colaboradores.....	49
<i>Tabla 21.</i> Los colaboradores confían en el representante.....	50
<i>Tabla 22.</i> El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores.....	51
<i>Tabla 23.</i> Se realizan actividades recreacionales.....	52
<i>Tabla 24.</i> Relación con sus colaboradores en sus actividades.....	53
<i>Tabla 25.</i> Ascensos a los trabajadores de acuerdo a su desempeño.....	54
<i>Tabla 26.</i> Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores.....	55
<i>Tabla 27.</i> Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores	56

Indice de figuras

A) Referente a los representantes de la micro y pequeñas empresas.....	30
<i>Figura 1.</i> Edad.....	30
<i>Figura 2.</i> Género.....	31
<i>Figura 3.</i> Grado de instrucción.....	32
<i>Figura 4.</i> Cargo que desempeña.....	33
<i>Figura 5.</i> Tiempo que desempeña el cargo.....	34
B) Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.....	35
<i>Figura 6.</i> Tiempo de permanencia en el rubro.....	35
<i>Figura 7.</i> Número de trabajadores.....	36
<i>Figura 8.</i> Nivel de ingresos.....	37
<i>Figura 9.</i> Tipo de empresa según su constitución.....	38
<i>Figura 10.</i> Tipo de familiaridad.....	39
C) Referente a la Gestión de calidad.....	40
<i>Figura 11.</i> Establecimiento de objetivos y metas en los planes.....	40
<i>Figura 12.</i> Realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones.....	41

<i>Figura 13.</i> Establecimiento de responsabilidades en el trabajo.....	42
<i>Figura 14.</i> Realización de las actividades de acuerdo a los plan.....	43
<i>Figura 15</i> Asignación de recursos necesarios en los planes.....	44
<i>Figura 16.</i> Verificación del cumplimiento de procesos	45
<i>Figura 17.</i> Verificación del cumplimiento de los objetivos.....	46
<i>Figura 18.</i> Analisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA.....	47
<i>Figura 19.</i> Desarrollo de estrategias para solucionar problemas.....	48
D) Referente al Liderazgo transformacional.....	49
<i>Figura 20.</i> Confianza en los colaboradores.....	49
<i>Figura 21.</i> Los colaboradores confían en el representante.....	50
<i>Figura 22.</i> El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores.....	51
<i>Figura 23.</i> Se realizan actividades recreacionales.....	52
<i>Figura 24.</i> Relación con sus colaboradores en sus actividades.....	53
<i>Figura 25.</i> Ascensos a los trabajadores de acuerdo a su desempeño.....	54
<i>Figura 26</i> .Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores.....	55
<i>Figura 27.</i> Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores.....	56

I. Introducción

La problemática que se presenta en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el país de España se debe a la crisis económica que repercute en la estabilidad económica, existe la presencia de diversos factores negativos tales como la sobrepoblación de MYPES en el país, suspensión de créditos por parte de los bancos en el 2013 muchas de estas organizaciones quebraron por falta de este recurso, sin embargo aportan un 65% Producto Bruto Interno (PBI) y el 75% de empleo. Respecto al liderazgo las organizaciones buscan dejar de lado las estructuras burocráticas y lograr poner énfasis en el talento humano y priorizar en la capacitación logrando mejorar su desempeño. Respecto a la gestión de calidad la crisis económica a influenciado de manera negativa debido a que la demanda ha disminuido notablemente, así mismo han dejado de innovar en un 33% frente a las grandes empresas lo que genera una desventaja competitiva frente al cliente (El Confidencial, 2010).

Actualmente en América Latina las organizaciones han incrementado el capital humano (odontólogos) a los cuales se les determinaba tareas a tiempo completo pese a estas acciones que se tomaban, no se lograba satisfacer las exigencias que presentaban los clientes, es por ello que se ha generado el desempleo profesional debido a que el servicio de atención se basa en ser curativo, no preventivo y es accesible para aquellos que cuentan con recursos para poder recibir una atención personalizada (Jimenez, 2014) .

En los últimos años el mercado dental ha experimentado una serie de profundos cambios como consecuencia del aumento respecto al número de odontólogos y de centros odontológicos, lo cual ha generado que gremios dentales latinos abandonen sus labores y así mismo cierren sus centros odontológicos para dedicarse a otros negocios u oficios, debido a la influencia de la globalización y la modernidad, es por ello que los odontólogos vienen realizando gestiones de manera interna y externa para lograr conseguir nuevos clientes y de la misma forma propiciar el crecimiento de sus consultorios (Otero, 2011).

Las MYPES en el Perú representan el 93,9% en la economía, así mismo generan 21,6% de la producción nacional y promueven empleo 45% en la población activa, sin embargo el 83% de estas organizaciones son informales (Comex Perú, 2016).

Las MYPES son las que aportan el 47% Producto Bruto Interno (PBI) en la economía y son las que generan mayor empleo. La presencia de las MYPES en las regiones superan el 99,65% y en la ciudad de Lima representan 99,56% donde se observa una escasa participación lo que genera el centralismo en nuestro país, es por ello que se presentan diversos problemas como una estructura desarticulada y deforme lo que se ve reflejada en la incapacidad de solucionar problemas internos debido a la ausencia de la confianza, comunicación mutua y el factor motivacional por parte del empleador hacia sus colaboradores, así mismo las organizaciones no toman en consideración la planeación para tomar ciertas decisiones para la mejora continua y de esta manera lograr obtener un servicio que logre estar al nivel de la competitividad del mercado (Mares, 2013).

En el Perú y la gran mayoría de los países de América Latina, las MYPES Centros Odontológicos presentan una serie de dificultades que repercuten de manera negativa en el desarrollo y en su productividad para así poder lograr convertirse en unidades productivas y competitivas. Las dificultades y las limitaciones que se presentan son el acceso al mercado, ausencia de un financiamiento, innovación y transferencia tecnológica y desarticulación empresarial. En el Perú existe un aproximado de 37.000 colegiados y solo 8.000 mantienen su membresía al día debido al abandono del mercado de trabajo de la salud bucal, uno de los aspectos que influyen son la falta de liderazgo en la salud bucal debido a que urge formar profesionales con capacidades técnicas y políticas capaces de contribuir con la salud y el desarrollo social debido a que no se implementan herramientas de gestión lo que se ve reflejado con la insatisfacción de la población (Torres, 2010).

El liderazgo en la actualidad se considera un factor clave para las empresas, debido a que busca impulsar el desarrollo personal y la realización en las tareas, se menciona que las empresas solo emplean de un 5 % a 10 % de la capacidad, habilidades de sus trabajadores, logrando ser un desafío para los líderes, así mismo existen diversos factores negativos como la ausencia de una buena comunicación entre el líder y sus colaboradores, la poca confianza entre ambas partes lo que genera la falta de conocimiento sobre las habilidades, necesidades y la capacidad que estos deben presentar frente a las tareas que se les asigna, estos problemas ocasionan un inadecuado clima laboral presenciándose un ambiente de insatisfacción que permita el logro de los objetivos tanto personales y organizacionales (Marmolejo, 2014).

Las organizaciones necesitan para crecer y perdurar del liderazgo de sus representantes y este factor es importante para las que tienen fines de lucro y las que no. Este criterio es muy esencial y no está siendo aplicado de manera adecuada dentro de las unidades médicas Centros Odontológicos se ha podido conocer que este factor no es tomado en cuenta por los líderes el cual genera falencias en el desarrollo de las actividades así mismo la falta de comunicación genera una serie de problemas entre el líder y sus seguidores y viceversa, más aún la participación directa y el compromiso no es visible por parte de los prestadores del servicio, debido a la falta de confianza, compromiso ya que se centran más en el logro de los objetivos organizacionales es por ello que no presencia un compromiso con sus labores, así mismo la ausencia de la motivación por parte del líder, pero sin embargo los seguidores muestran un buen desempeño pero no son reconocidos de ninguna manera y peor aún no hay una estimulación intelectual por parte del líder ya que no delega poder y no propicia el desarrollo tanto personal y profesional, no satisfacen las necesidades que estos presentan el cual genera incomodidad, deserción de los colaboradores al no poder llegar a sus pensamientos para futuras oportunidades, la ausencia del poder de encaminarlos, la falta de un buen comportamiento frente al aspecto ético y moral en el ambiente, no transmite valores congruentes con sus acciones que tienen en la labor diaria es por ello que no se logra lo que se propone (Mendoza, 2012).

Las Micro y Pequeñas Empresas en el Departamento de Ancash conforman un 99,7% de la economía, así mismo a nivel local, se ha observado un progresivo crecimiento en el desarrollo las MYPES de Centros Odontológicos de las cuales un 35% son en las zonas urbanas pero así como se ha dado un crecimiento vertiginoso de éstas empresas, se debe resaltar la ausencia de un Liderazgo Transformacional, debido a que los Líderes de dichas organizaciones no orientan y no toman en cuenta la opiniones de sus colaboradores lo cual genera niveles bajos de satisfacción y mediante esta acción negativa los seguidores no presencian el carisma, la confianza que debe ser lo más primordial por parte del Líder lo que genera que el servicio sea deficiente y no se logre satisfacer las necesidades del cliente (Cosavalente, 2016).

Es por ello frente a esta problemática la Universidad Los Ángeles de Chimbote de la escuela de Administración están impulsando alumnos y docentes a contribuir con la sociedad el cual se enmarca el presente proyecto de tesis teniendo como enunciado del problema Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las Micro y pequeñas empresas del rubro Médicos y Odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017 en el cual tiene como objetivo general lograr determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos (a) Determinar las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, (b) Determinar las principales características de las Micro y pequeñas Empresas del rubro Médicos y Odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, (c) Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, (d) Determinar las principales características del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas

del rubro Médicos y Odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

De esta manera se desarrolló la investigación con el fin de conocer la importancia de la Gestión de calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en los Centros Odontológicos de esta manera poder llegar a los gerentes de dichas organizaciones los cuales puedan conocer y a la vez poder desarrollar este modelo que les permita implementar una mejora continua en sus proceso desde el inicio hasta el final, así mismo los representantes tomen consciencia del capital humano que tienen en su organización y desarrollen acciones que permitan que los colaboradores logren ser más competitivos y se identifiquen con la organización lo cual se vea reflejado con un mejor desempeño laboral y se logre los objetivos que se plantean.

De la misma manera esta investigación ayudará como una referencia para futuras investigaciones que busquen información respecto a estos temas como la Gestión de calidad con el uso de Liderazgo Transformacional en las diferentes organizaciones que tenemos en nuestro entorno con el fin de promover mejoras.

Para el estudio se basó en la teoría de la gestión de calidad (Deming, 1989) donde plantea el ciclo del PHVA, que se basa en el estudio general desde el inicio de la toma de decisiones hasta la obtención de resultados ya que si no se logra lo requerido se deberá de desarrollar acciones para una mejora continua , así mismo frente a los problemas internos con los colaboradores debido a la falta de estima, motivación e inspiración se empleara la teoría del Liderazgo Transformacional de Bass y Avolio, la cual se basa en buscar lograr el desarrollo, individual del colaborador a través de la motivación, fomento de creatividad e insetivar la innovación. Para la investigación se ha empleado el diseño no experimental-transeccional y descriptivo porque se recolectarán los datos a los 13 Centros Odontológicos en estudio, se tuvo como técnica la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario de la escala de Likert dirigido a los gerentes en el cual se aplicó a los representantes legales, para el baseado y procesamiento de datos se utilizó el SPSS versión 23, los cuales fueron presentados en tablas, gráficos y análisis estadístico, la investigación no repercute de manera negativa en la sociedad

muy por el contrario beneficiará a las organizaciones, teniendo principios éticos de confidencialidad, respeto a la persona y a la propiedad intelectual.

En los resultados obtenidos sobre los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Centros Odontológicos se pudo conocer que el 84,62% tienen 31 a 50 años (Tabla 1) el 79,92 % son de género masculino y el 100% tienen estudios superiores universitario, el 53,85% mencionan que su tiempo de permanencia es de 1 a 5 años en el rubro, referente a la gestión de calidad el 46,15% muy pocas veces establecen responsabilidades en los puestos de trabajo, el 46,15% muy pocas veces asignan los recursos necesarios para la implementación de los planes, el 61,54% muy pocas veces emplean un análisis frente a los errores y deficiencias que se presentan en el proceso, respecto al liderazgo transformacional el 53,85% muy pocas veces confían en sus colaboradores, el 61,54% mencionan que algunas veces los colaboradores confían en su persona, así mismo 69,23% muy pocas veces desarrollan la creatividad y fomentan la innovación en sus colaboradores en sus labores diarias.

Respecto al análisis de resultados sobre el establecimiento de objetivos y metas en los planes los representantes mencionan que el 61.54% muy pocas veces establecen sus objetivos y metas (Tabla 11) estos resultados coinciden por Peña (2017) quien manifiesta que 78,6 % muy pocas veces definen sus objetivos y metas en un plan, así mismo estos resultados coinciden por Mojico (2014) quien menciona 100% parcialmente establecen objetivos y metas; así mismo Deming (1989) define que es importante el establecimientos de objetivos y metas ya que nos permitira saber lo que se quiere alcanzar y por ello conocer la situación de la empresa para poder elegir las estrategias correctas.

En los resultados obtenidos respecto a los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de las actividades 61,54% mencionan que algunas veces los colaboradores confían en su persona (Tabla 21) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Contreras (2012) quien determina 47% a veces confían en su persona y realizan lo que se les indica, pero contrasta con los resultados

encontrados por Blas (2014) quien señala 50% no toman importancia a este factor y que es su responsabilidad es realizar sus labores.

Llegándose a las siguientes conclusiones:

Del total de los representantes de los Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz no aplican la Gestión de Calidad en sus procesos así mismo no hacen uso del Liderazgo Transformacional debido a que no promueven el desarrollo de las capacidades del colaborador.

Del total de los representantes de los Centros odontológicos (MYPES), tiene como representantes a los mismos dueños y en su gran mayoría son de género masculino con una edad que oscila de 31 a 51 años con estudios superior universitario.

Del total de los Centros odontológicos (MYPES) en su gran mayoría tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, cuentan de 1 a 5 trabajadores de los cuales no tienen ningún vínculo familiar, están constituidas como E.I.R.L y sus ingresos s/.51,875 mensuales.

Del total de representantes de los Centros Odontológicos mencionan que en su gran mayoría muy pocas veces establecen sus objetivos y metas así mismo nunca realizan sus actividades acorde a un plan y muy pocas veces establecen responsabilidades y más aún muy pocas veces emplean un análisis frente a los errores y deficiencias que se presentan en el proceso para poder emplear una mejora continua.

Del total de representantes de los Centros Odontológicos en su gran mayoría señalan que muy pocas veces confían en sus colaboradores, así mismo algunas veces los colaboradores confían en su persona y algunas veces apoyan, brindan comunicación en sus labores y manifiestan que muy pocas veces desarrollan la creatividad y fomentan la innovación en sus colaboradores mientras que muy pocas veces realizan actividades recreacionales dentro de su organización.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Majico (2014) en su investigación “*Sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001: 2008 en las clínicas odontológicas FOUES período 2014 Salvador*”, Universidad del Salvador en lo cual se planteó implementar un sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001, en las clínicas odontológicas, para lo cual se determinó que el estudio es de tipo descriptivo, donde se obtuvo como resultados sobre a la Gestión de Calidad que el 100% parcialmente establecen objetivos y metas, el 50% no se encuentran identificados con los procesos internos, el 63,64% manifestaron que no asignan responsabilidades y más aún no capacitan a su personal sobre sus funciones, el 100% mencionaron que no toman en cuenta el plan para la realización de sus actividades, respecto a la asignación de recursos el 100% dan a conocer que si ofrecen los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 60% no verifican el cumplimiento de los procesos mencionando que no existe alguien quien verifique el cumplimiento de los objetivos. Finalmente se concluyó que la clínica dental no toma en cuenta un plan de trabajo, no delegan responsabilidades a sus colaboradores y no toman en cuenta la capacitación de su personal lo que perjudica el proceso del servicio.

Peña (2017) en su trabajo de investigación “*Gestión de la calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, Centros Odontológicos período 2017 distrito Callery*”, Universidad Los Ángeles de Chimbote en la cual se planteó en siguiente objetivo describir la Gestión de Calidad bajo el enfoque de la atención a los usuarios en las Mypes Centros Odontológicos, El estudio fue de tipo observacional. Donde se obtuvo como resultados que el 64% de los representantes encuestados son de género Masculino, el 42% su edad oscila en su mayoría entre 40 a 49 años, el 42% de los empresarios encuestados son médicos odontólogos de profesión. Así mismo el 50% dan a conocer que tienen de 4 a 6 años en el mercado, el 50% mencionan que tienen de 5 a 8 trabajadores, el 78,6 % de los

encuestados no definen sus objetivos, metas y valores en sus planes, el 78 % no tiene diseñado un protocolo de atención al usuario, el 50% señalan que esta por programar capacitación a sus colaboradores, el 92% de los encuestados mencionan que no recogen las sugerencias ni reclamos, el 64% de los empresarios dan a conocer que los clientes si aprecian el servicio, pero no se logra una fidelización. Se concluyó que la gran mayoría de las organizaciones buscan generar nuevos servicios más no fidelizar al cliente debido a que no capacitan a sus colaboradores lo que genera una mala atención al usuario de la misma manera no toman en cuenta las sugerencia y reclamos respecto a la insatisfacción del usuario para poder realizar mejoras en la calidad del servicio lo cual implica que sus clientes no retornen ni recomienden a nuevos clientes.

Toledo (2016) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro actividades de Médicos y Odontólogos del distrito de Huaraz, 2016”* Universidad Los Ángeles de Chimbote, teniendo como objetivo describir las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en el rubro actividades de médicos y odontólogos . El tipo fue descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. La población que se tomó para el estudio fueron 13 Centros Odontológicos, a los cuales se les realizó una encuesta a los representantes legales donde el 61,54% manifiestan que su edad es de 41 a 50 años, así mismo el 61,54% son de género masculino, el 92,31% tienen estudios universitarios completos, el 61,54% tienen el cargo de dueños de los centros odontológicos, el 69,23% menciona que nunca desarrollan publicidad radial, el 38,46% manifiestan que nunca entregan premios a los clientes y el 53,85% no desarrollan concursos para los clientes. Finalmente se concluyó que la organización no toma en cuenta acciones para promocionar sus servicios y más aún no fidelizan a sus clientes lo cual genera una gran desventaja en el mercado.

Contreras (2012) en su investigación “*Diseño de programa de liderazgo para fomentar las habilidades de innovación, transformación y excelencia en los docentes facultad de odontología de la ciudad de Carabobo*” Valencia período 2012” determinando como objetivo diseñar un Programa de Liderazgo para fomentar habilidades de innovación, transformación y excelencia en los Docentes de la Facultad de Odontología, la investigación fue descriptivo. Obteniendo como resultados respecto al Liderazgo que el 42% a veces apoyan y brindan comunicación en sus labores, así mismo el 38% a veces desarrolla actividades que motiven al personal, el 75% manifiesta que siempre se relaciona con sus colaboradores, el 35% a veces desarrolla acciones para mejorar el bienestar, el 42% a veces fomenta la creatividad e impulsa la innovación. Finalmente se concluyó que la organización no toma en cuenta acciones para promover el liderazgo debido a que no fomenta el desarrollo de sus habilidades, ausencia de liderazgo, falencias de comunicación por parte del líder y sus colaboradores.

Vázquez (2016) en su tesis “*Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, ciudad Lima periodo 2016*” Universidad Cesar Vallejo para optar el título maestra en Administración de negocios- MBA, se tuvo como objetivo determinar los niveles y la relación entre Liderazgo Transformacional y Calidad de Servicio, El tipo del estudio es no experimental de forma transaccional - correlacional, la muestra consistió en 92 colaboradores encuestados , obteniendo como resultados respecto al Liderazgo Transformacional el 56,5% mencionan que existe un nivel regular lo que demuestra que no se ha logrado un desarrollo óptimo de Liderazgo Transformacional, así mismo el 45% menciona que no ejecutan actividades recreacional para los colaboradores, el 50% a veces. emplean ascensos de acuerdo al desempeño que presentan a lo largo de sus labores, respecto a la calidad el 50% muy pocas veces asigna responsabilidades a sus colaboradores, el 55% señalan que nunca desarrollan actividades en base a un plan, el 58,7% de los colaboradores del servicio de las sedes del laboratorio no están teniendo un desempeño óptimo en sus labores lo que genera un mal servicio frente a los usuarios. Finalmente se concluyó que no se pone en práctica una evaluación constante a los colaboradores sobre el

desempeño en la calidad de servicio y más aun no se reconoce el esfuerzo que este desempeña a diario frente a sus labores no existe una motivación y satisfacción de las necesidades que presentan.

Blas (2014) en su estudio *“Caracterización del Liderazgo Transformacional en las (MYPES) del sector servicios- rubro otros servicios relacionados a salud clínicas del distrito de Huaraz, 2014”* presentado en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, determinó como objetivo describir las principales características del estilo de Liderazgo Transformacional en las MYPES servicios relacionado salud clínicas del distrito de Huaraz 2014, fue de tipo descriptivo de nivel cuantitativo y transaccional, para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta 12 representantes legales de dichas empresas donde el 33,3%. de los representantes su edad oscila en su mayoría entre 41 a 50 años, el 83,3% son de género masculino, El 75% mencionan tener estudios superior universitario completo. Así mismo el 41,7% manifiestan ser dueños de las clínicas, el 33,3% señalan que desempeñan el cargo de 1 a 2 años, el 41,7% mencionan tener de 5 a 6 años en el rubro que son dueños El 41,7% señala que no permiten a sus colaboradores a innovar en los procesos debido a que ya están estandarizados, el 41,7% señala que si apoya, respeta a sus colaboradores, el 66.7% no desarrolla acciones orientada a mejorar el bienestar de su personal, el 69% mencionan que no confiaría en sus trabajadores, el 41,7% no desarrollan ascensos. Finalmente se concluyó que las MYPES en la actualidad no aplican el estilo de liderazgo transformacional en todas sus dimensiones, porque los gerentes no generan inspiración y más aún no son carismáticos para los colaboradores.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

Origen de la calidad

Gonzales y Cuatrecasas (2017, pp.12-13) menciona que la teoría de la gestión de la calidad fue aplicándose en diferentes organizaciones desde la Revolución Francesa 1789, cuyo objetivo era lograr la estandarización de sus productos, donde se tomaa en cuenta la inspección y el control de los productos que se fabricaban. Tal como se conoce en la actualidad se comienza a implementar el criterio de calidad en diversas formas una de ellas. Fisher comienza a aplicarlo a través de experimentos estadísticos enfocados en la mejora de la productividad, así mismo empleo un control estadístico de la calidad por Shewhart fue un notable desarrollo para los procesos, en la segunda guerra mundial se constituyó el control estadísticos de procesos de la calidad ,en lo cual surge dos aportes frente a la calidad tales como Deming y Juran ellos ponen en practicá una programación basada en la gestión de calidad donde surgen nuevos conceptos donde definen la gestión de calidad como el estudio amplio que engloba a toda la organización y busca satisfacer a los clientes después de tener en conocimiento que no se aplica acciones para mejorar la calidad.

Gonzales y Cuatrecasas (2017, pp.58-60) propuso implementar un programa de mejora que busque concientizar a las empresas para que centrarán sus esfuerzos en la necesidad de obtener la calidad haciendo las cosas bien desde el principio esta nueva filosofía como el control estadístico de procesos, el diseño estadístico de experimentos, con herramientas más recientes como el análisis modal de fallos y defectos y la aplicación de otras técnicas que se emplearon de forma integrada y complementaria como la planificación, optimización y control de los procesos logrando la calidad del producto y servicio. De manera resumida en la siguiente tabla se muestra los principales aportes de los grandes gurús en la gestión de calidad.

Tabla 1. Aportes de los gurús de la calidad

Shewhart	Desarrollo técnicas para lograr reducir el porcentaje de defectos en la calidad, empleando métodos estadísticos.
Deming	Definió diez puntos para la competitividad de la organización y propuso un espiral de acciones para la mejora continua definido como el ciclo Deming (PHVA).
Juran	Propuso la trilogía de la calidad basada en la planificación, control, mejora de la calidad.
Feigenbaum	Creador del control de la calidad total
Ishikawa	Creador del diagrama de Ishikawa (espina de pez) la cual es una de las siete herramientas básicas de la calidad.
Crosby	La calidad se basa en centrarse en hacer las actividades bien desde la primera vez y en cero defectos.

Elaboración propia. Fuente: Gonzales y Cuatrecasas (2017, pp.12-13)

2.2.1.2.- Definición de la calidad

Deming (1989) menciona que la gestión de calidad como aquellas características que presenta un producto o servicio el cual cumpla los requerimientos y logre satisfacer las necesidades del cliente. En el cual menciona el ciclo PDGA es aquel proceso que se pone en práctica una vez terminado el proceso del servicio o producto, iniciando el ciclo formando un espiral en la cual se da la mejora continua logrando la utilización de las herramientas adecuadas para la prevención y solución de los problemas está constituida por cuatro fases (Plan, Do, Check, Act) estas constituidas por subetapas como:

Planificar (Plan): en esta primera fase se deben conocer claramente los objetivos que se quieren lograr y por ello conocer la situación de la empresa para poder elegir las estrategias correctas que nos permitan alcanzar lo planeado.

- Establecimiento de objetivos y metas para la mejora
- Selección de oportunidades de mejora.
- Recopilación de información para tener conocimiento del proceso
- Análisis e interpretación de información recabada.

Realizar (Do): Poner en práctica la acción que se aprobó acorde al problema.

- Formación y educación a los colaboradores para el trabajo a desarrollar
- Implantación de planes
- Disponibilidad de los recursos necesarios.

Comprobar (Check): Diagnosticar acorde a los resultados que se obtuvieron , de no lograr lo deseado volver a la primera etapa.

- Verificación de los procesos
- Cumplimiento de objetivos

Actuar (Act): se define como la toma de decisiones frente a los resultados obtenidos y plantear una acción de mejora o abandonarla y plantear nuevas propuestas.

- Análisis de errores detectadas en las etapas anteriores
- Elaboración de planes de mejora

Deming (1989) menciona que la Gestión de calidad es aquella relación de dinamismo entre el hombre y los procesos el cual se enfoca en el control y mantenimiento para mejorar los estándares. Donde menciona el P.H.V.A como aquel proceso cíclico en el que se planea, se toman acciones, se verifica y monitorea para lograr conocer si los resultados fueron los esperados y se desarrollen acciones.

2.2.2. Liderazgo Transformacional

Burns (1987) propuso el modelo original “Liderazgo Transformacional” en el que menciona que el líder tiene conductas propias y va a depender de su capacidad para dar soluciones frente a los problemas organizacionales, con un ambiente dinámico y cambiante, en la cual se considera los rasgos, el poder, la conducta y las variables situacionales el cual fue adoptado por Bass y Avolio (1994).


Bass y Avolio (1994) da a conocer que el Liderazgo Transformacional se basa en que el Líder se centra más en las reacciones emocionales, consigue motivar a sus empleados, transmitiéndoles seguridad, haciendo que se identifiquen con sus tareas, interesándose por las personas y sus diferencias, analizando su potencial y buscando el modo del desarrollo de los empleados más allá del beneficio en grupo al del individuo.

Además, frente a diversos estudios han comparado este tipo de liderazgo con otros estilos con una mayor satisfacción por parte de los miembros de grupo, una mayor eficacia y mayor esfuerzo. Kouzes (1997) de la misma perspectiva el líder aumenta el compromiso ya que hace que los subordinados incrementen el sentimiento de autoestima, interioricen actitudes favorables hacia el desempeño del éxito del grupo, querer imitarlos y le demuestren su apoyo.

Bass y Avolio (1994) el Liderazgo Transformacional se puede estudiar en 4 dimensiones:

- Carisma (Influencia idealizada): se caracteriza por la capacidad del líder de lograr persuadir a una visión compartida, confianza logrando un respeto mutuo que esté relacionado con el compromiso emocional de los colaboradores.
- Inspiración (Motivación inspiracional): se caracteriza en la capacidad de involucramiento del líder de comunicar su visión para transmitir a sus colaboradores entusiasmo hacia la misma logrando la autorrealización.
- Estimulación intelectual: el líder busca promover un pensamiento crítico y razonable entre los colaboradores debido a que plantea diversas maneras de desarrollar sus tareas la cual permita plantear soluciones frente a los problemas que se presenten en la organización.
- Consideración individualizada: se caracteriza por la consideración que debe tener el líder para enfocarse a todos sus colaboradores demostrándoles que sus aportes que contribuyen son importantes para la organización de la misma forma desarrollar acciones teniendo en cuenta sus diferencias personales, necesidades y expectativas que presentan.

Tabla 2 .Características de un líder transformacional Bass y Avolio (1994) menciona que el líder transformacional se destaca por las siguientes características:

	<p>Creatividad: se basa en fomentar la innovación, desarrollando sus habilidades que contribuyan para mejoras en la organización.</p>
	<p>Interactividad: el líder debe tener competencias en comunicación de la misma forma lograr comprender y adaptarse a los distintos espacios sociales en la organización</p>
	<p>Visión: Esta característica el líder logre crear una visión compartida con sus colaboradores.</p>
	<p>Conocer el empowerment: es aquella herramienta que permite dar libertad a los colaboradores para que puedan asumir sus responsabilidades, acciones e ideas de la misma manera poderlos guiar y así obtener beneficios para organización.</p>
	<p>Pasión: el líder tiene que demostrar entusiasmo, satisfacción frente a lo que está desarrollando lo cual conlleve a que este logre los objetivos que se plantean.</p>
	<p>Ética: los líderes deben ser éticos en cualquier situación tanto a la hora de conseguir lograr sus objetivos de la misma forma frente a la toma de decisiones y más aún si repercuten en los colaboradores.</p>
	<p>Prestigio: el líder debe tener credibilidad e integridad las cuales se ven reflejadas con sus acciones, lo cual transmita confianza y entusiasmo a sus colaboradores.</p>
	<p>Orientación hacia las personas: el líder se enfoca en las necesidades y objetivos individuales de sus colaboradores. buscando de la misma manera unir los objetivos individuales de los colaboradores con los objetivos de la organización.</p>
	<p>Desarrollo de los colaboradores: son aquellas acciones que permitan el crecimiento de los colaboradores atreves del análisis de sus necesidades, apoyo frente a las dificultades, desarrollo profesional dentro de la organización.</p>
<p>Formación y asesoramiento de los colaboradores: los líderes se transforman en formadores, facilitadores y asesores los cuales contribuyan a que el colaborador pueda ir mejorando en sus tareas, formación de manera continua.</p>	

Elaboración propia. Fuente: Palomo (2008)

2.2.3. Micro y Pequeñas Empresas

Las Micro y Pequeñas Empresas son aquellas entidades económicas que pueden estar constituidas como persona natural o jurídica con el objetivo de lograr ser una organización que desarrolle sus actividades acordes a las necesidades del mercado ofertando un servicio, producción y extracción, etc Mintra (2003).

Características de Medianas y Pequeñas Empresas:

Las MYPES se podrán concentrar acorde a sus niveles de ventas anuales , Diario El Peruano (2013) menciona que el nivel de ventas anuales de las Microempresas está conformado por las organizaciones que sus ventas anuales son hasta un máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT), mientras que las Pequeñas empresas sus ventas anuales son superiores a 150 (UIT) hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y las Medianas empresas sus ventas son 1,700 Unidades Impositivas Tributarias hasta por un monto máximo de 2,300 (UIT).

Objetivo:

Es poder lograr que las entidades se formalización de la misma manera contribuyan con la recaudación tributaria e incrementar el empleo, productividad y rentabilidad para el país.

Importancia de Medianas y Pequeñas Empresas:

Mintra (2003) menciona que las MYPES son una unidad importante debido a que aportan 40% del PBI del país ya que contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico, de la misma forma generan empleo, según estudios el 80% de la población activa se ve empleada logrando disminuir la pobreza dando una estabilidad económica.

Tipos de Medianas y Pequeñas Empresas:

Universia (2011) menciona que las MYPES se pueden clasificar en 3 grupos tales como las Medianas y Pequeñas Empresas de Subsistencia: son aquellas entidades económicas las cuales sus actividades son desarrolladas de manera artesanal, no tiene capacidad de generar utilidades mientras que las Medianas y Pequeñas Empresas de Emprendimiento: son aquellas organizaciones que buscan oportunidades en el mercado para poder autorrealizarse orientándose en la innovación y transformación ya sea para crear un negocio o mejorarlo y lograr ser más competitiva y por otra parte las Medianas y Pequeñas Empresas de Acumulación: son las cuales están constituidas por empresas con la capacidad de generar ganancias logrando conservar su capital y reinvertir para el crecimiento de la empresa de la misma forma lograr generar más empleo.

Crecimiento de Medianas y Pequeñas Empresas:

Choy (2010) menciona que las MYPES en el Perú están conformadas por 98.3% del total de organizaciones existentes donde el 94.4% representan a Micro Empresas y el 3.9% son Pequeña Empresas, de las cuales en gran parte el 74% operan en el mercado de manera informal, la mayor parte se concentra fuera de Lima. Las MYPES, además, generan el 47% del PBI del país, en la cual son las entidades que generan mayor empleo en la economía, aunque en la mayoría de los casos se trata de empleo informal.

2.2.4. Rubro médicos y odontólogos actividad de Centros odontológicos

Definición de los Centros Odontológicos:

Otero (2011) menciona que los centros odontológicos es aquel ambiente equipado con instrumentos dentales y muebles adecuados donde el odontólogo atiende al paciente acorde al diagnóstico que se evaluó, desarrollando los procedimientos pertinentes para lograr satisfacer la necesidad del usuario.

Características:

- Intangibilidad: el servicio no es percibido por los sentidos, representan mayor riesgo que un ofrecimiento de un producto.
- Unidad: la organización pone en juego su imagen y prestigio al momento de brindar el servicio que ofrezca el odontólogo al paciente.
- Flexibilidad: el servicio que se oferta es cambiante acorde a las necesidades de cada paciente.
- Corto canal de prestación: el servicio se desarrolla de manera directa entre el médico y el paciente.
- Percibibles: no se puede almacenar debido a que el servicio es de manera inmediata.

Otero (2011) menciona que dentro de un consultorio odontológico existe espacios como el área clínica donde se colocan los gabinetes dentales para el desarrollo del trabajo, el área paraclínica es donde se ubican los ambientes comunes como área de espera, las áreas recreativas, el área de recepción, área de esterilización, ambiente de aseos, área de radiología, así mismo el área de apoyo es un ambiente restringido para el personal de consulta, así como el área de máquinas, área de revelado, el área de laboratorio, almacén, área del personal, área de vestidores, área de lavandería, etc.

Tabla 3. Maquinarias de las actividades de médicos y odontólogos

<p>Sillón dental: es aquel mueble donde el odontólogo puede diagnosticar el estado bucal del paciente y desarrollar sus intervenciones</p>	
<p>Escupidera o salivadera: es aquella máquina que permite que el paciente pueda desarrollar su enjuague y salivar durante la intervención.</p>	
<p>Aspirador: es aquel instrumento que permite succionar la saliva de la boca, ya que el paciente no pueda tragar con facilidad.</p>	
<p>Mesa o bandeja instrumental: es aquel mueble que se posiciona el odontólogo en el paciente donde se colocan todos los instrumentos necesarios para realizar la intervención.</p>	
<p>Instrumentos rotatorios: son aquellos instrumentos que permiten poder desarrollar la intervención tales como Turbina, contra ángulo y pieza de mano.</p>	

Elaboración propia. Fuente: Otero (2011)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Gestión de calidad

Gonzales y Cuatrecasas (2017) mencionan que la calidad son aquellas características que poseen un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. En la cual menciona el ciclo del PDGA donde sus componentes son planificar, hacer, comprobar, realizar.

2.3.2. Liderazgo transformacional

Bass y Avolio (2008) define al Liderazgo Transformacional como la concentración en las reacciones emocionales, consiguiendo motivar a sus empleados, transmitiéndoles seguridad, haciendo que se identifiquen con sus tareas de esta manera interesándose por las personas y sus diferencias, analizando su potencial y buscando el modo del desarrollo de los empleados más allá del beneficio en grupo al del individuo. Dónde da a conocer las siguientes dimensiones Carisma (influencia idealizada), Inspiración (motivación inspiracional), Estimulación intelectual, Consideración individualizada.

2.3.3. Micro y pequeñas empresas

La Micro y Pequeña Empresa: es aquella entidad económica que se constituye ya sea por una persona natural o jurídica con el objetivo de lograr ser una organización que desarrolle sus actividades acordes a las necesidades del mercado ofertando un servicio, producción y extracción, etc. Mintra (2003).

2.3.4. Rubro médicos y odontólogos de actividad Centros Odontológicos

Otero (2011) es aquel ambiente equipado con instrumentos dentales y muebles adecuados donde el odontólogo atiende al paciente acorde al diagnóstico que se evaluó, desarrollando los procedimientos pertinentes para lograr satisfacer la necesidad del usuario.

2.3.5. Carisma (Influencia idealizada)

Bass y Avolio (1994) se caracteriza por la capacidad del líder de lograr persuadir a una visión compartida, confianza logrando un respeto mutuo que esté relacionado con el compromiso emocional de los colaboradores.

2.3.6. Ciclo de Deming

Deming (1989) define como aquel proceso que se pone en práctica una vez terminado el proceso del servicio o producto, iniciando el ciclo formando un espiral en la cual se da la mejora continua logrando la utilización de las herramientas adecuadas para la prevención y solución de los problemas.

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

Se realizó una investigación de diseño no experimental- transeccional porque se recolectaron datos en el momento dado así mismo en un tiempo determinado. Logrando describir las variables y analizando su influencia e interrelación. La investigación fue descriptiva con un nivel cuantitativo porque se relataron las características de la Gestión de calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio son los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPES del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, para poder conocer la población en estudio se recurrió a la información brindada por la SUNAT, en la cual se pudo conocer que existen 13 Centros Odontológicos activos, en la cual se logró obtener información de las MYPES a través de sus representantes.

3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	Son aquellas características que presenta un producto o servicio el cual cumpla los requerimientos y logre satisfacer las necesidades del cliente.	Planificar	En esta primera fase se deben conocer claramente los objetivos que se quieren lograr y por ello conocer la situación de la empresa para poder elegir las estrategias correctas que nos permitan alcanzar lo planeado.	Grado de definición de objetivos y metas Grado de capacitación al personal Grado de responsabilidad	Likert
		Hacer	Poner en práctica la acción que se aprobó acorde al problema.	Implantación de planes Disponibilidad de los recursos necesarios.	Likert
		Verificar	Diagnosticar acorde a los resultados, de no lograr lo deseado volver a la primera etapa y auditorías internas.	Grado de seguimiento de los procesos Grado de cumplimiento de objetivos	Likert
		Actuar	Confirmar y normalizar la acción de mejora y emprender una mejora o abandonarla plantear nuevas propuestas.	Análisis de errores detectadas en las etapas anteriores Elaboración de planes de mejora	Likert

Liderazgo Transformacional	Es la concentración en las reacciones emocionales, consiguiendo motivar a sus empleados, transmitiéndoles seguridad, haciendo que se identifiquen con sus tareas de esta manera interesándose por las personas y sus diferencias, analizando su potencial y buscando el modo del desarrollo de los empleados más allá del beneficio en grupo al del individuo	Carisma (Influencia idealizada):	Se caracteriza por la capacidad del líder de lograr persuadir a una visión compartida, confianza logrando un respeto mutuo que esté relacionado con el compromiso emocional de los colaboradores.	Grado de confianza Grado de influencia en los seguidores Grado de orientación y dar sentido a los seguidores	Likert
		Motivación inspiracional	Se basa en involucramiento de la capacidad del líder de comunicar su visión para transmitir a sus colaboradores entusiasmo hacia la misma logrando la autorrealización	Grado de satisfacción percibida Grado de entusiasmo y optimismo	Likert
		Estimulación intelectual	El líder busca promover un pensamiento crítico y razonable entre los colaboradores debido a que plantea diversas maneras de desarrollar sus tareas la cual permita plantear soluciones frente a los problemas que se presenten en la organización.	Grado de Potenciación a los seguidores.	Likert
		Consideración individualizada:	Hace referencia a la consideración que debe tener el líder para enfocarse a todos sus colaboradores demostrándoles que sus aportes que contribuyen son importantes para la organización de la misma forma desarrollar acciones teniendo en cuenta sus diferencias personales, necesidades y expectativas que presentan	Grado de un buen trato individual y personalizado	Likert

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recabar información se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los empresarios, representantes legales del rubro actividades de médicos y odontólogos de la ciudad de Huaraz. Para así poder conocer el nivel de la Gestión de calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas.

3.5. Plan de análisis

Los datos fueron conseguidos con la aplicación de la técnica e instrumento, recurriendo a la información o fuentes los cuales fueron ingresados al programa estadístico SPSS 23 para el procesamiento de datos, para la obtención de tablas, gráficos y el análisis estadístico sobre la información requerida.

3.6. Matriz de consistencia

Título: Gestión de calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y pequeñas empresas rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017?</p>	<p>General:</p> <p>¿Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017?</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>Determinar las principales características del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Liderazgo Transformacional</p>	<p>Población</p> <p>La población para este estudio son los dueños, gerentes o representantes legales de las (MYPES) Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, para poder conocer la población en estudio se recurrió a la información brindada por la SUNAT, en la cual se pudo conocer que existen 13 Centros Odontológicos activos, en la cual se logró obtener información de las MYPES a través de sus representantes.</p>	<p>La investigación fue descriptiva de nivel cuantitativo.</p> <p>Diseño no experimental-transeccional</p>	<p>Se empleó la técnica de la encuesta y se utilizó el instrumento del cuestionario dirigido a los representantes legales Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017.</p>

3.7. Principios éticos

En el presente trabajo de investigación no presenta ningún impacto negativo en la sociedad por lo contrario servirá como antecedente para futuras investigaciones así mismo será útil para las Micro y Pequeñas Empresas bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona. Con el principio de confidencialidad se dio a conocer información que indicaron los representantes legales quienes fueron responsables de proporcionar la información, los datos que se presentaron fueron reales; se respetaron las ideas y creencias de las personas. Todo ello bajo el principio del respeto a la persona humana y respeto a la propiedad intelectual.

IV. Resultados

4.1. Resultados

A. Referente a los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 1. Edad de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
31 a 50 años	11	84,62	84,62
51 a más años	2	15,38	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros odontológicos de la ciudad de Huaraz.

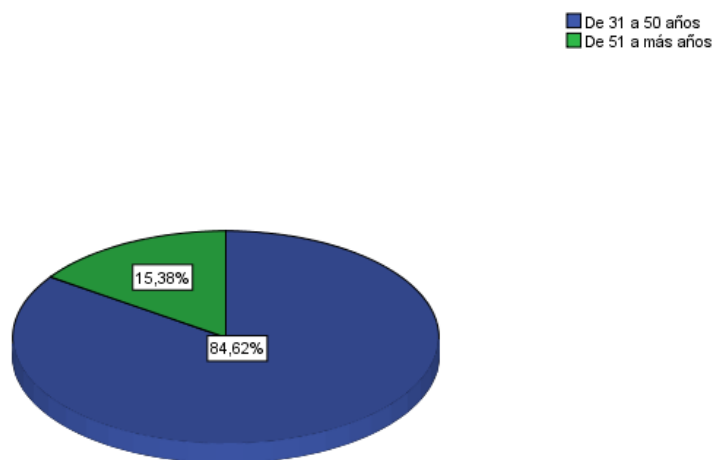


Figura 1. Edad

Fuente: tabla 1

Interpretación. De las MYPES encuestadas la edad de los representantes legales se pudo conocer que el 84,62% oscilan de 31 a 50 años, mientras que el 15,38% tienen de 51 a más años.

Tabla 2. Género de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Masculino	10	76,92	76,92
Femenino	3	23,08	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

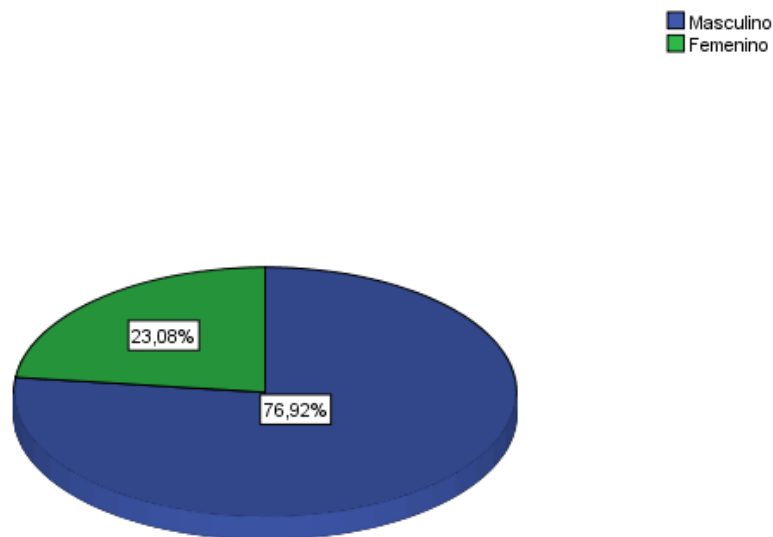


Figura 2. Género

Fuente: tabla 2

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dieron a conocer que el 76,92% son de género masculino y el 23,08% son de género femenino.

Tabla 3. Grado de instrucción de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Superior universitaria	13	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

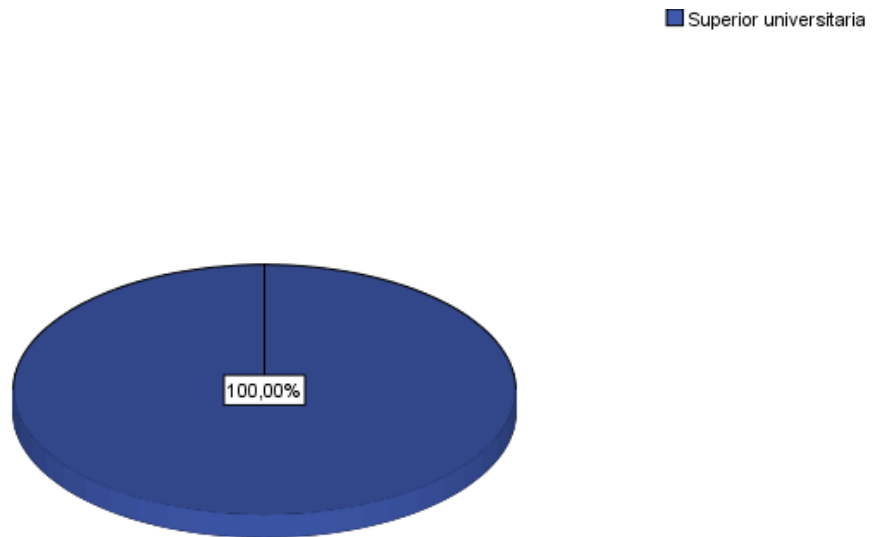


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: tabla 3

Interpretación. De las MYPES encuestadas el 100,0% de los representantes legales tiene estudios superior universitaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Dueño	7	53,85	53,85
Administrador	6	46,15	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

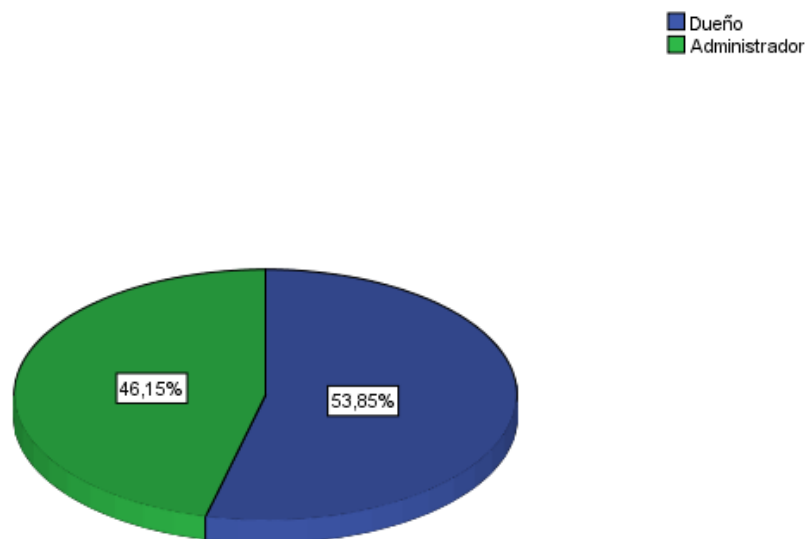


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: tabla 4

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales mencionan que el 53,85% son dueños de los centros odontológicos y el 46,15% desempeñan el cargo de administradores.

Tabla 5. Tiempo que desempeña el cargo los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 0 a 3 años	4	30,77	30,77
De 4 a 6 años	8	61,54	92,31
De 7 a más años	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

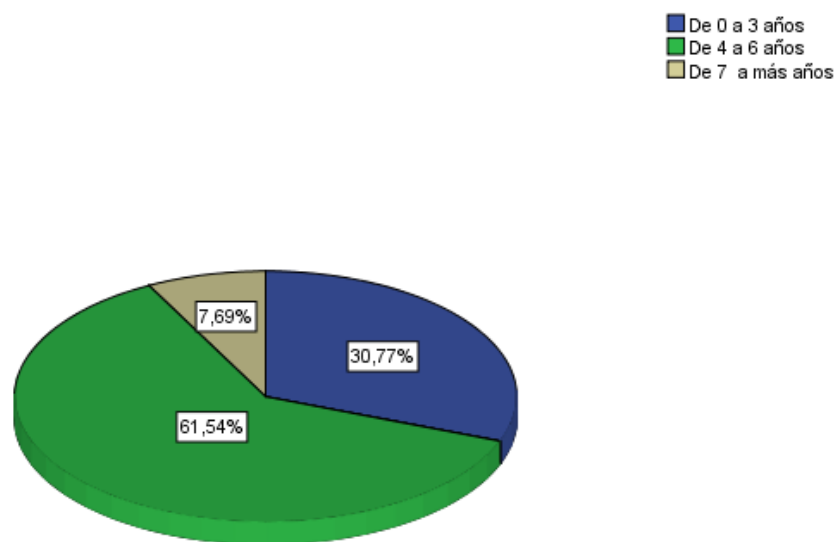


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo

Fuente: tabla 5

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales mencionan que el 61,54% desempeñan el cargo de 4 a 6 años, mientras que el 30,77% desempeñan el cargo de 0 a 3 años y el 7,69% desempeñan el cargo de 7 a más años.

B. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 6. Tiempo de permanencia en el rubro de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 1 a 5 años		53,85	53,85
De 6 a 10 años		46,15	100,0
Total		100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

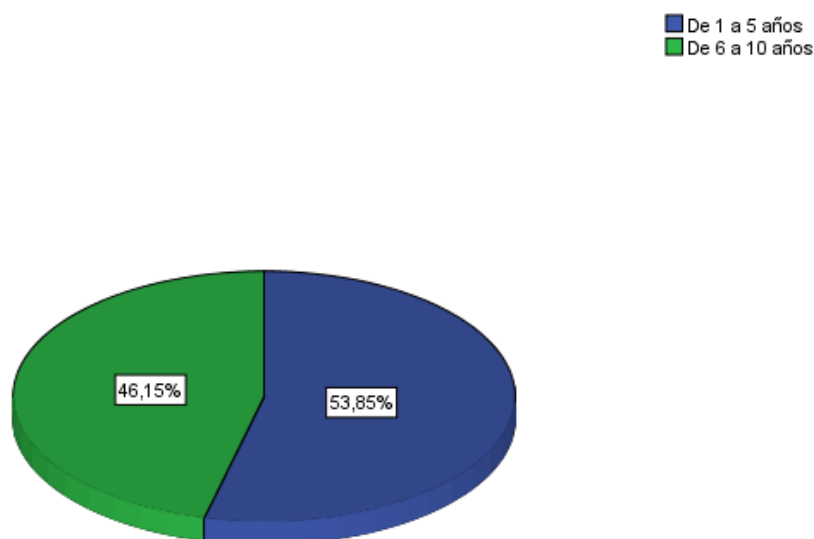


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente: tabla 6

Interpretación. De las MYPES encuestadas, el 53,85% mencionan que tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, mientras que el 46,15% dan a conocer que se encuentran en el rubro de 6 a 10 años.

Tabla 7. Número de trabajadores

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 1 a 5 trabajadores	8	61,54	61,54
De 6 a 10 trabajadores	4	30,77	92,31
De 11 a más trabajadores	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

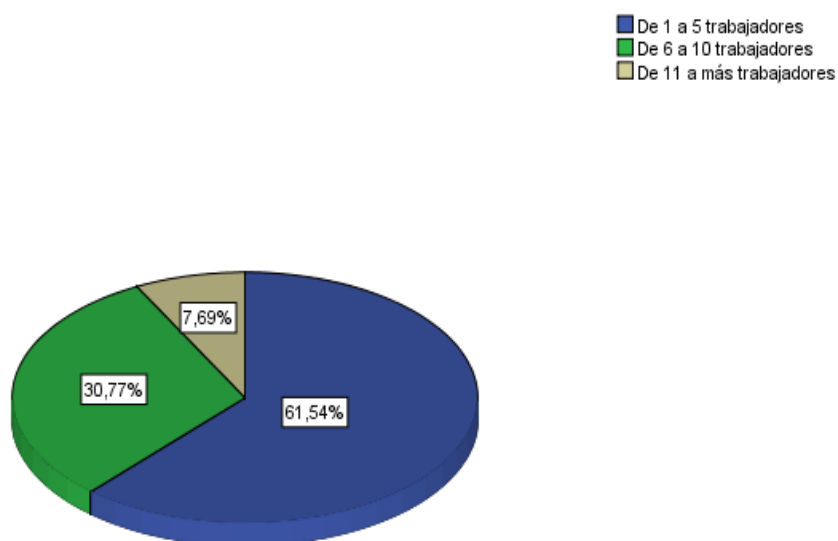


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente: tabla 7

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales, el 61,54% mencionan que el número de trabajadores es de 1 a 5 trabajadores mientras que el 30,77% tienen de 6 a 10 trabajadores en su organización .

Tabla 8. Nivel de ingresos

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
De 0 a S/ 51 875.00	12	92,31	92,31
De S/ 51 875.00 a S/ 587 920.00	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

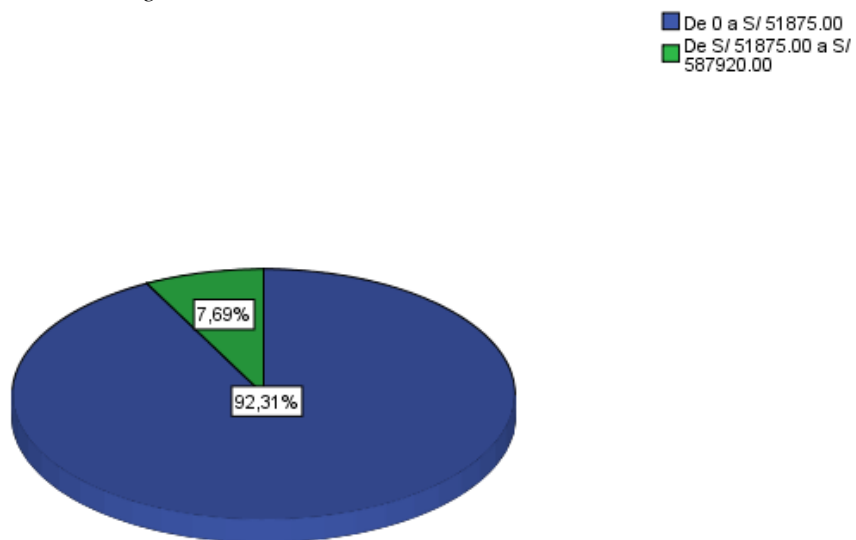


Figura 8. Nivel de ingresos

Fuente: tabla 8

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 92,31% sus ingresos son S/.51 875.00 mientras que el 7,69% mencionan que sus ingresos son S/.51 875.00 entre S/.587 920.00. mensuales.

Tabla 9. Tipo de constitución de la empresa

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Persona natural	3	23,08	23,08
EIRL	5	38,46	61,54
SRL	4	30,77	92,31
SAC	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

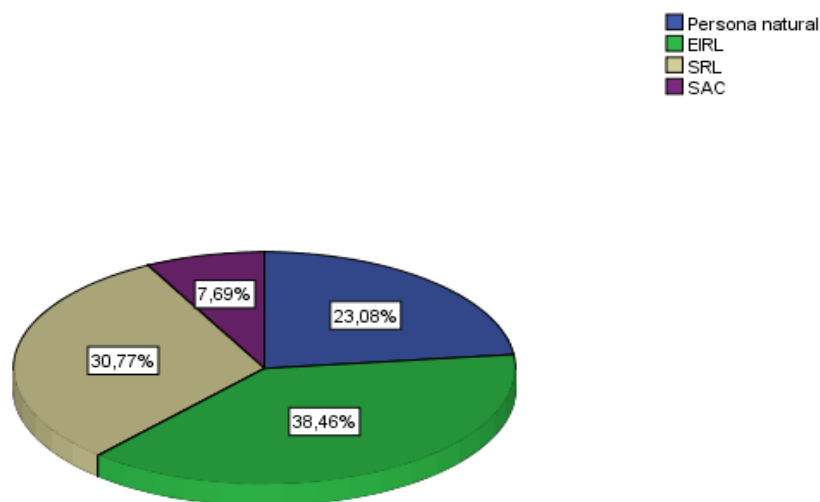


Figura 9. Tipo de empresa según su constitución

Fuente: tabla 9

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 38,46% de las empresas están constituidas como E.I.R.L, mientras que el 30,77% están constituidas como S.R.L, el 23,08% son personas naturales y el 7,69% están constituidas como S.A.C.

Tabla 10. Tipo de familiaridad

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Personas no familiares	13	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

■ Personas no familiares

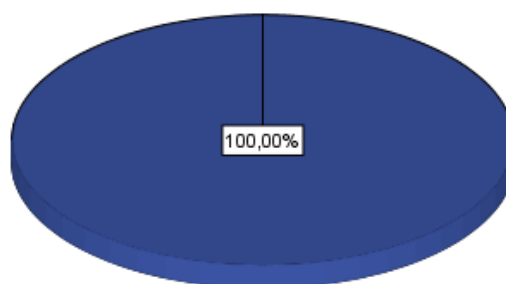


Figura 10. Tipo de familiaridad

Fuente: tabla 10

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 100,0% no tiene vinculo familiar con sus colaboradores.

C. Referente a la Gestión de Calidad

Tabla 11. Establecimiento de objetivos y metas en los planes

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	8	61,54	61,54
Algunas veces	4	30,77	92,31
Casi siempre	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

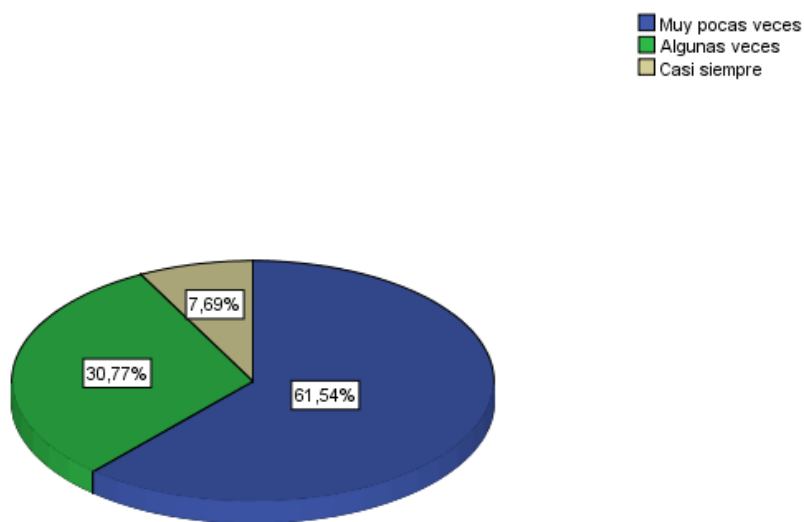


Figura 11. Establecimiento de objetivos y metas en los planes

Fuente: tabla 11

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 61,54% muy pocas veces establecen sus objetivos y metas en los planes, mientras que el 30,77% algunas veces establecen sus objetivos y metas en los planes y el 7,69% casi siempre.

Tabla 12. Realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	7,69	7,69
Muy pocas veces	4	30,77	38,46
Algunas veces	2	15,38	53,84
Casi siempre	3	23,08	76,92
Siempre	3	23,08	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

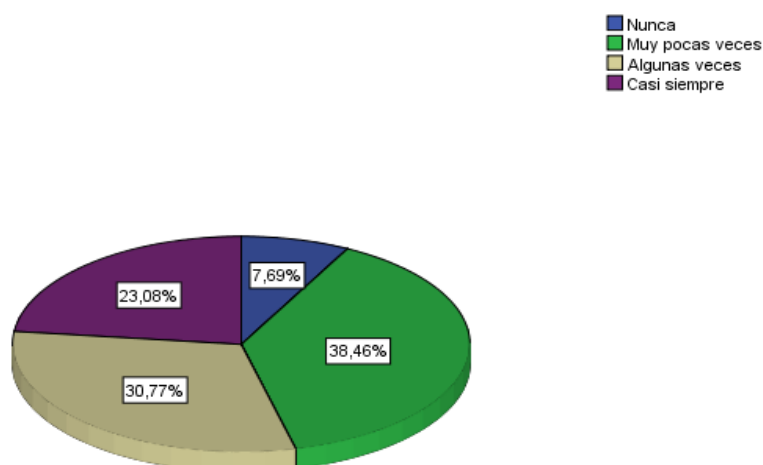


Figura 12. Realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones

Fuente: tabla 12

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 38,46% muy pocas veces capacitan sobre sus funciones a su personal, el 23,08% casi siempre capacitan, mientras que el 7,69% no capacitan a su personal sobre sus funciones.

Tabla 13. Establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Muy pocas veces	6	46,15	46,15
Algunas veces	4	30,77	76,92
Siempre	3	23,08	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

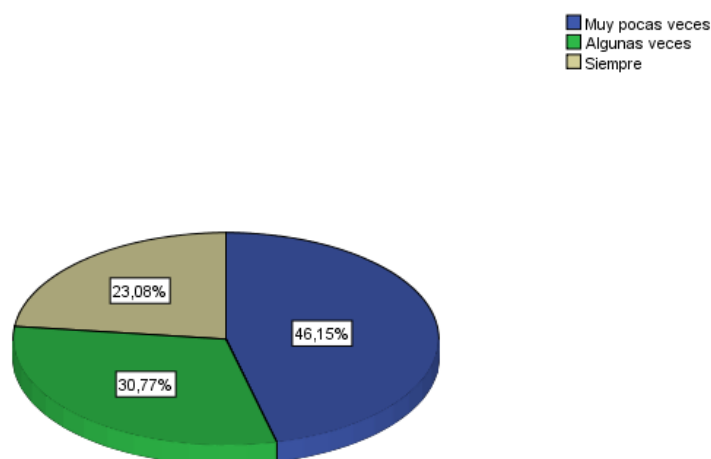


Figura 13. Establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo

Fuente: tabla 13

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 46,15% muy pocas veces establecen responsabilidades en sus puestos de trabajo, el 30,77% algunas veces, mientras que el 23,08% mencionan que siempre establecen responsabilidades a sus colaboradores.

Tabla 14. Realización de las actividades de acuerdo al plan

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	4	30,77	30,77
Muy pocas veces	4	30,77	61,5
Algunas veces	3	23,08	84,6
Casi siempre	2	15,38	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

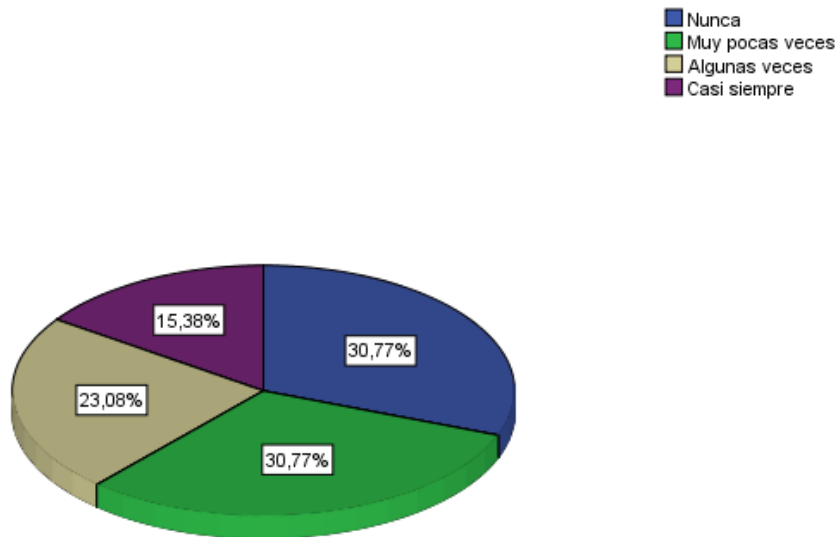


Figura 14. Realización de las actividades de acuerdo a los plan

Fuente: tabla 14

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 30,77% muy pocas veces realizan sus actividades acorde a su plan, mientras que el 30,77% nunca realizan sus actividades acorde a su plan y el 23,08% dan a conocer que siempre realizan sus actividades acorde a su plan.

Tabla 15. Asignación de recursos necesarios en la implementación de los planes

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	6	46,15	46,15
Muy pocas veces	4	30,77	76,92
Algunas veces	3	23,08	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

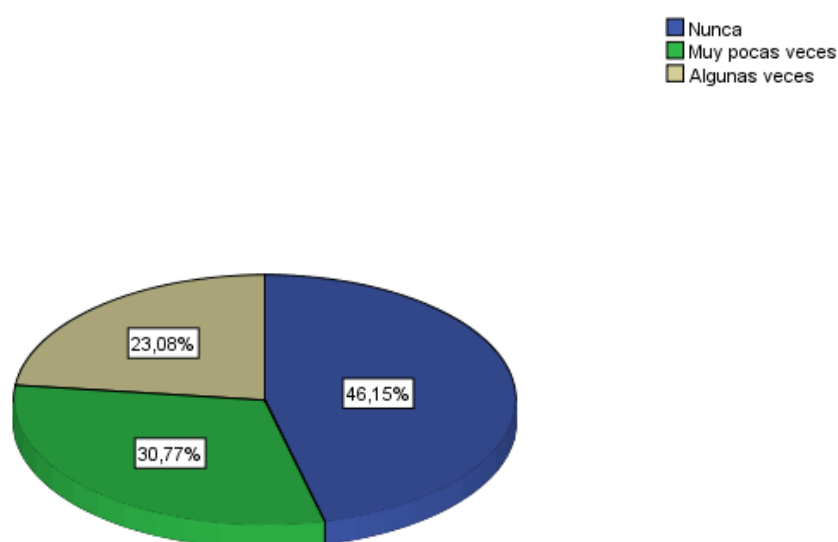


Figura 15. Asignación de recursos necesarios en la implementación de los planes

Fuente: tabla 15

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 46,15% nunca asignan los recursos necesarios para la ejecución de los planes, mientras que el 30,77% muy pocas veces asignan recursos y el 23,08% algunas veces asignan los recursos para la implementación de los planes.

Tabla 16. Verificación del cumplimiento de procesos en el cumplimiento de labores del colaborador

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	2	15,38	15,38
Muy pocas veces	1	7,69	23,07
Algunas veces	4	30,77	53,84
Casi siempre	2	15,38	69,22
Siempre	4	30,77	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

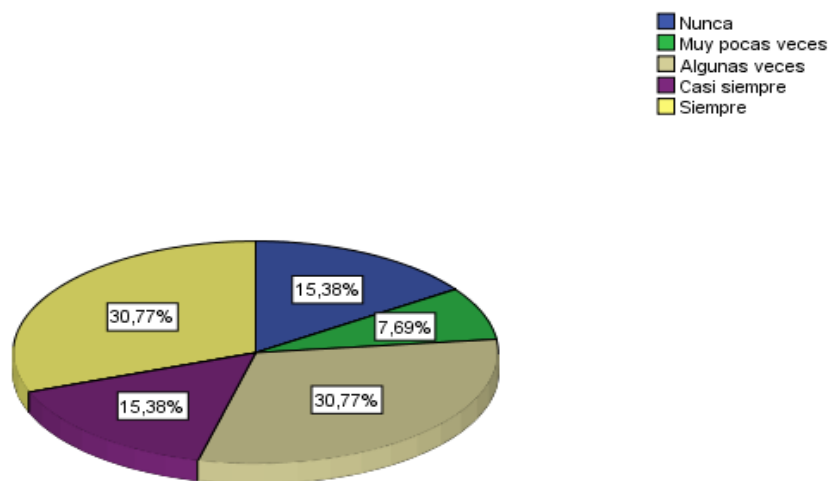


Figura 16. Verificación del cumplimiento de procesos en el cumplimiento de labores del colaborador

Fuente: tabla 16

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 30,77% algunas veces verifican el cumplimiento de los procesos mientras que el 30,77% afirman que siempre verifican los procesos en el cumplimiento de las labores del colaborador.

Tabla 17. Verificación del cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	7,69	7,69
Muy pocas veces	6	46,15	53,84
Algunas veces	5	38,46	92,3
Siempre	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

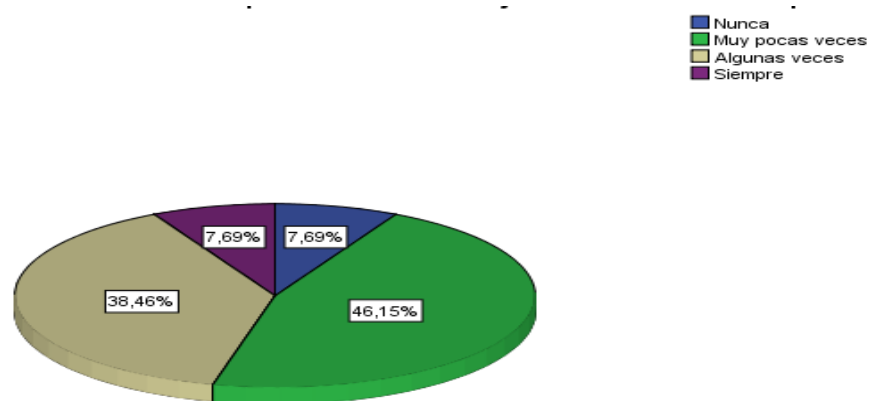


Figura 17. Verificación del cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan

Fuente: tabla 17

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 46,15% muy pocas veces verifican el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan, mientras el 38,46% mencionan que algunas veces verifican el cumplimiento de los objetivos y el 7,69% siempre verifican sus objetivos de acuerdo al plan.

Tabla 18. Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	7,69	7,69
Muy pocas veces	8	61,54	69,23
Algunas veces	2	15,38	84,61
Casi siempre	2	15,38	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

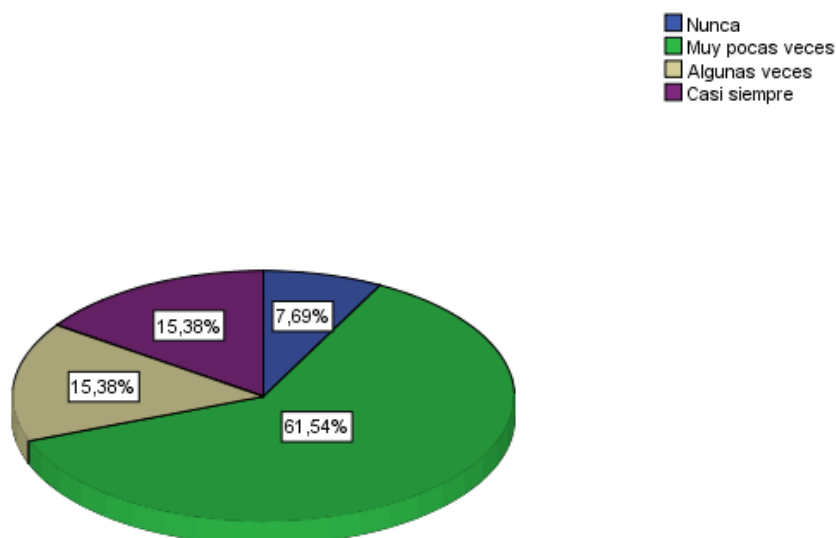


Figura 18. Análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA

Fuente: tabla 18

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales mencionan que el 61,54% muy pocas veces analizan los errores o deficiencias que se presentan en sus procesos, mientras que el 15,38% algunas veces analizan los errores y el 7,69% nunca analizan las deficiencias que se presentan a largo del desarrollo del proceso.

Tabla 19. Desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	7	53,85	53,85
Algunas veces	6	46,15	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

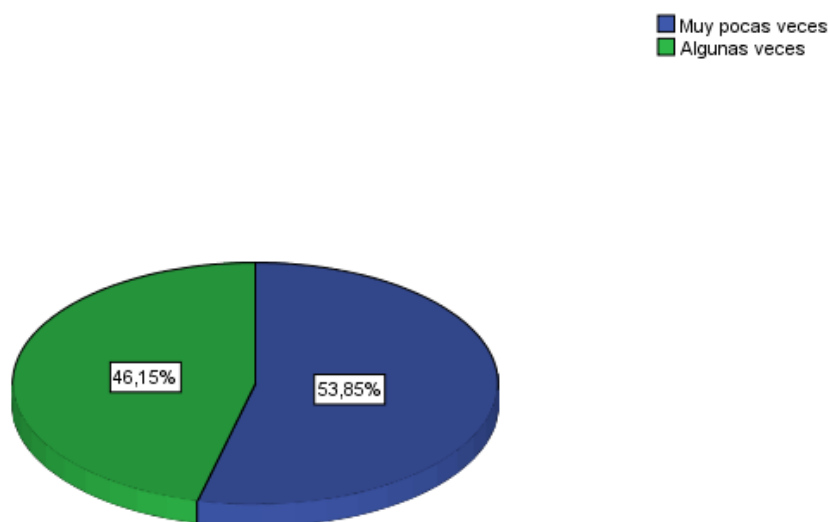


Figura 19. Desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo

Fuente: tabla 19

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 53,85% muy pocas veces desarrollan estrategias para solucionar problemas que se presentan durante la labor del colaborador y el 46,15% algunas veces desarrollan estrategias para solucionar los problemas que se encontraron durante la labor del colaborador.

D. Referente al Liderazgo Transformacional

Tabla 20. Confianza en los colaboradores

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	7	53,85	53,85
Algunas veces	6	46,15	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

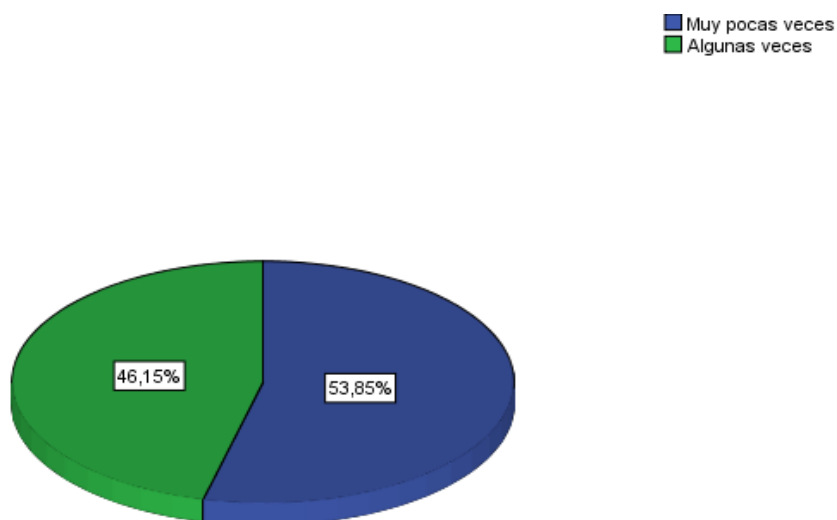


Figura 20. Confianza en los colaboradores

Fuente: tabla 20

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 53,85% muy pocas veces confían en sus colaboradores, mientras que el 46,15% algunas veces confían en sus colaboradores.

Tabla 21. Los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de las actividades

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	5	38,46	38,46
Algunas veces	8	61,54	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

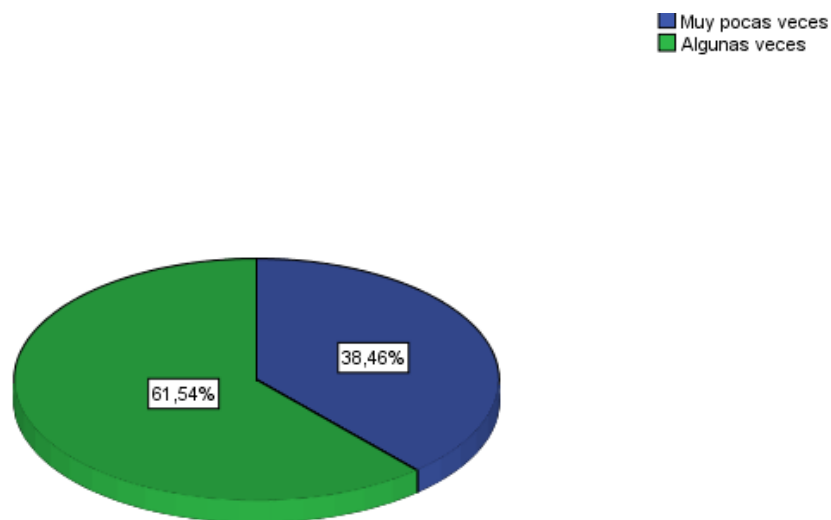


Figura 21. Los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de las actividades

Fuente: tabla 21

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 61,54% algunas veces sus colaboradores confían en su representante para el desarrollo de sus tareas, mientras que el 38,46% consideran que muy pocas veces los colaboradores confían en su persona para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 22. El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	6	46,15	46,15
Algunas veces	2	15,38	61,53
Casi siempre	4	30,77	92,3
Siempre	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

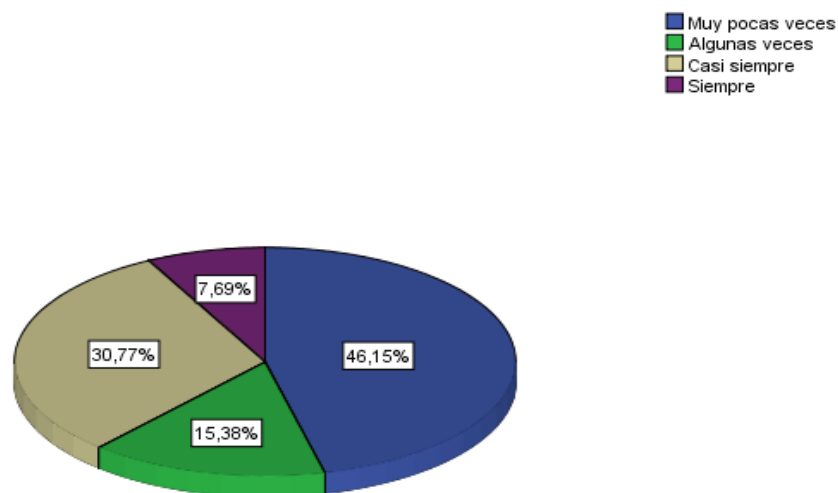


Figura 22. El representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores

Fuente: tabla 22

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 46,15% muy pocas veces brindan apoyo, falta de comunicación y pocas veces respetan a sus colaboradores y el 30,77% mencionan que casi siempre hay comunicación, brindan apoyo y respetan a sus colaboradores.

Tabla 23. Se realizan actividades recreacionales para motivar a los colaboradores

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	8	61,54	61,54
Algunas veces	5	38,46	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

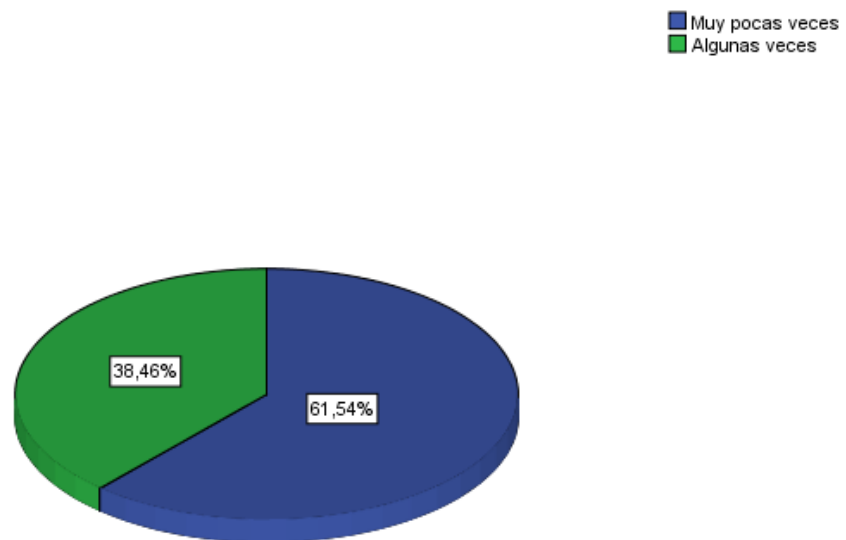


Figura 23. Se realizan actividades recreacionales para motivar a los colaboradores

Fuente: tabla 23

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 61,54% muy pocas veces realizan actividades recreacionales para motivar a los colaboradores y el 38,46% mencionan que algunas veces realizan actividades recreacionales para motivar a su personal.

Tabla 24. Relación con sus colaboradores durante y después de sus actividades para un mejor servicio

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	6	46,15	46,15
Algunas veces	7	53,85	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

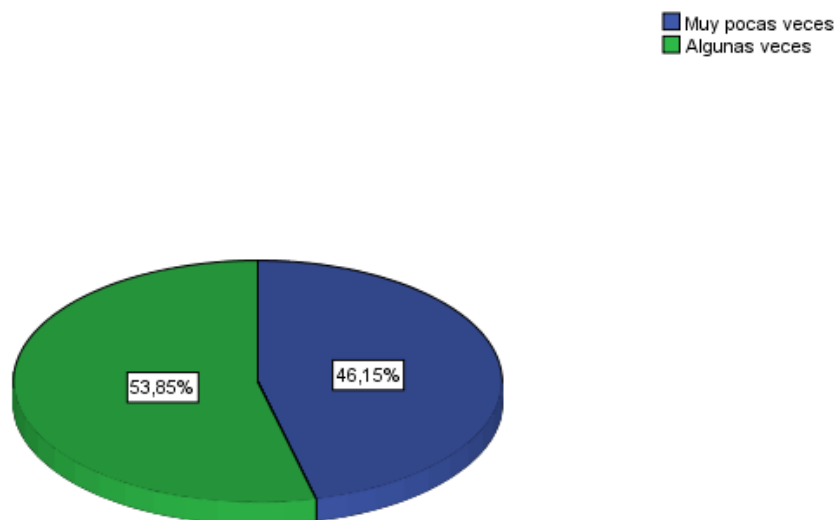


Figura 24. Relación con sus colaboradores durante y después de sus actividades para un mejor servicio

Fuente: tabla 24

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 53,85% algunas veces se relacionan durante y después de las actividades y el 46,15% muy pocas veces se relacionan durante y después de las actividades para brindar un mejor servicio.

Tabla 25. Ascensos a los trabajadores de acuerdo a su desempeño

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	7	53,85	53,85
Algunas veces	6	46,15	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

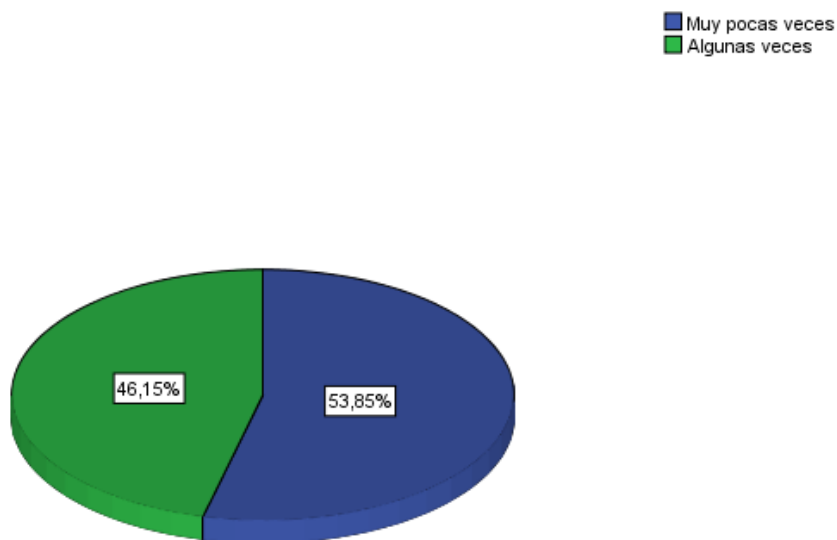


Figura 25. Ascensos a los trabajadores de acuerdo a su desempeño

Fuente: tabla 25

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales mencionan que el 53,85% muy pocas veces consideran los ascensos según el desempeño de sus colaboradores y el 46,15% algunas veces consideran los ascensos de acuerdo al desempeño que estos presentan en sus labores.

Tabla 26. Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	3	23,08	23,08
Muy pocas veces	4	30,77	53,85
Algunas veces	5	38,46	92,31
Casi siempre	1	7,69	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

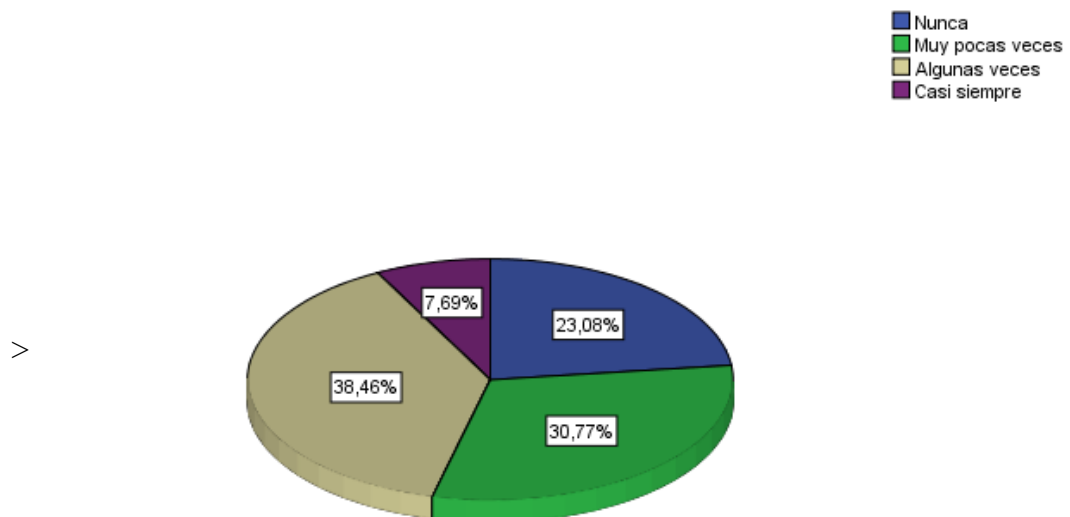


Figura 26. Desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización

Fuente: tabla 26

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales mencionan que el 38,46% algunas veces desarrollan acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores, mientras que el 30,77% muy pocas veces desarrollan acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores.

Tabla 27. Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Muy pocas veces	9	69,23	69,23
Algunas veces	4	30,77	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz.

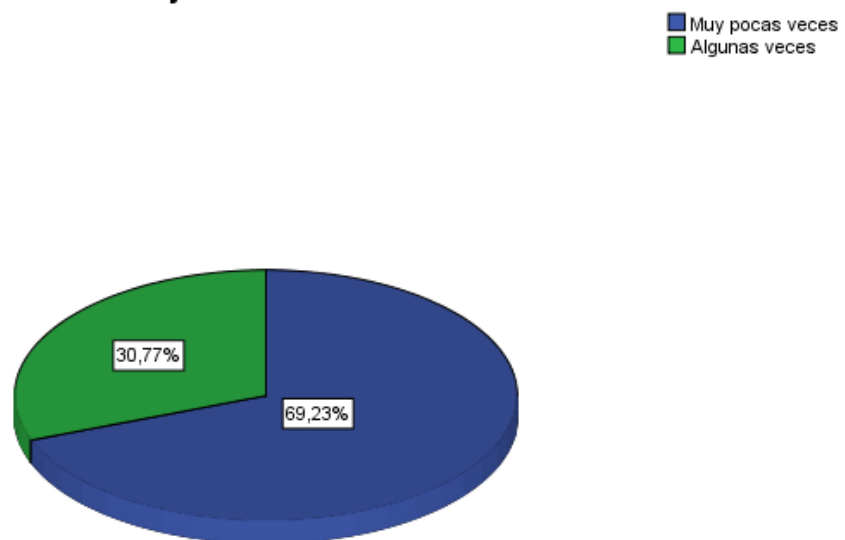


Figura 27. Impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias

Fuente: tabla 27

Interpretación. De las MYPES encuestadas los representantes legales dan a conocer que el 69,23% muy pocas veces impulsan a sus seguidores a ser innovadores y creativos en sus labores diarias y el 30,77% algunas veces impulsan a sus seguidores a ser innovadores y creativos en sus labores diarias.

4.2.- Análisis de resultados

A) Referente a los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas

En los resultados obtenidos respecto a la edad de los representantes de los Centros Odontológicos, el 84,62% tienen 31 a 50 años (Tabla 1) estos datos coinciden con los resultados encontrados por Toledo (2016) donde manifiesta que el 61,54% de los representantes su edad es de 41 a 50 años, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Peña (2017) quien da a conocer que el 42% de los representantes la edad oscila en su mayoría entre 40 a 49 años, también coinciden con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala que el 33,3% de los representantes su edad es de 41 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; están a cargo por personas que tienen 31 a 50 años que cuentan con años de experiencia y capacidad para dirigir sus organizaciones.

En los resultados obtenidos respecto al género de los representantes de los Centros Odontológicos se pudo determinar que el 79,92 % son de género masculino (Tabla 2) estos resultados encontrados coinciden por Peña (2017) quien menciona que el 64% de los representantes son de género masculino, así mismo estos datos coinciden con los resultados encontrados por Toledo (2016) quien manifiesta que el 61,54% de los representantes son de género masculino, también coinciden con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala que el 83,3% de los representantes son de género masculino. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; esta representado en su mayoría por representantes de género masculino.

En los resultados obtenidos sobre el grado de instrucción de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas se pudo conocer que el 100% tienen estudios superiores universitarios (Tabla 3) estos resultados coinciden con Toledo (2016) quien manifiesta que el 92,31% tienen grado superior universitario, así mismo con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala que el 75% encuestados tienen estudios superiores universitarios completos, pero contrastan con los resultados encontrados por Peña (2017) quien señala el 42% de los representantes tienen estudios superiores universitarios. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; está a cargo por personas que cuentan con estudios superiores universitarios.

En los resultados obtenidos respecto al cargo que desempeña, el 53,85% de los representantes tienen el cargo de dueños (Tabla 4) estos resultados coinciden con Peña (2017) quien menciona el 50,9% de los representantes tienen el cargo de dueño, asimismo estos resultados coinciden con Toledo (2016) quien manifiesta el 61,54% tienen el cargo de dueños de los centros odontológicos, pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala el 41,7% manifiestan ser dueños de las clínicas. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; está a cargo de los mismos dueños que son de profesión Odontólogos.

B) Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

En los resultados obtenidos respecto al tiempo que desempeña en el cargo los representantes, el 61,54% tienen de 4 a 6 años (Tabla 5) estos datos coinciden por Toledo (2017) quien menciona que el 55.9% tienen de 3 a 5 años, pero contrastan con los resultados encontrados por Peña (2017) quien manifiesta que el 40% desempeñan en el cargo de 0 a 3 años., así mismo contrastan con los resultados encontrados por Blas (2014) quien manifiesta que desempeñan el cargo de 1 a 2 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; el tiempo que desempeñan en el cargo es de 4 a 6 años en la actividad del negocio.

En los resultados obtenidos respecto al tiempo de permanencia en el rubro los representantes, el 53,85% mencionan que el tiempo de permanencia es de 1 a 5 años (Tabla 6) estos resultados coinciden por Toledo (2016) quien manifiesta que el 50% su permanencia es de 1 a 5 años; pero contrastan con los resultados por Peña (2017) quien menciona el 50% están en el rubro de 4 a 6 años, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala el 41,7% mencionan tener de 5 a 6 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; el tiempo de permanencia es de 1 a 5 años en la actividad del negocio.

En los resultados obtenidos respecto al número de trabajadores que tienen a su cargo los representantes de las micro y pequeñas empresas se observa que el 61,54% tienen a su cargo de 1 a 5 trabajadores (Tabla 7) estos resultados coinciden por Toledo (2016) quien da a conocer que el 61,54% mencionan que tienen a su cargo de 1 a 4 trabajadores, pero contrastan con los resultados encontrados por Peña (2017) quien manifiesta que el 50% cuentan de 5 a 8 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; tienen a su cargo de 1 a 5 trabajadores para desarrollar las actividades del servicio.

En los resultados obtenidos respecto al nivel de ingresos los representantes de las micro y pequeñas empresas el 92,31% dan a conocer que su nivel de ingreso es de 0 a S/ 51875.00 mensuales (Tabla 8) esto demuestra que sus ingresos son de S/ 51875.00 mensuales.

En los resultados obtenidos respecto al tipo de constitución de la micro y pequeña empresa el 38,46% manifiestan estar constituidas como E.I.R.L (Tabla 9) estos resultados coinciden por Toledo (2016) quien manifiesta que el 40% están constituidas como E.I.R.L, así mismo estos resultados coinciden por Peña (2017) quien menciona el 71,4% de las empresas están constituidas como E.I.R.L. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; en su gran mayoría están constituidas como E.I.R.L.

En los resultados obtenidos respecto al tipo de familiaridad con los trabajadores los representantes legales el 100% manifiestan no tener ningún vínculo familiar con sus trabajadores (Tabla 10) estos resultados coinciden por Toledo (2016) quien menciona el 85% mencionan no tener ningún vinculo de familiaridad con sus familiares.asi mismo estos resultados coinciden encontrados por Blas (2014) quien señala el 60% manifiestan no tener vinculo de familiaridad. Esto demuestra que en la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; los representantes no tienen ningún vínculo familiar con sus trabajadores ya que trabajan con terceras personas.

C) Referente a la Gestión de calidad

En los resultados obtenidos respecto al establecimiento de objetivos y metas en los planes los representantes señalan el 61.54% muy pocas veces establecen sus objetivos y metas (Tabla 11) estos resultados coinciden por Peña (2017) quien manifiesta que el 78,6 % muy pocas veces definen sus objetivos y metas en un plan, así mismo estos resultados coinciden por Mojico (2014) quien menciona el 100,0% parcialmente establecen objetivos y metas; así mismo Deming (1989) define que es importante el establecimientos de objetivos y metas ya que nos permitira saber lo que se quiere alcanzar y por ello conocer la situación de la empresa para poder elegir las estrategias correctas. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces establecen objetivos y metas en el plan a realizar dentro de la organización es por ello que no tienen claro que es lo que quieren lograr.

En los resultados obtenidos respecto a la realización de capacitaciones al personal sobre sus funciones los representantes dan a conocer el 30,77% muy pocas veces capacitan a su personal (Tabla 12) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Peña (2017) quien manifiesta el 50% que esta por programar la capacitación a su personal, así mismo estos resultados coinciden por Mojico (2014) quien manifiesta el 100% parcialmente desarrollan capacitaciones al personal; así mismo Deming (1989) señala que para el desarrollo de las actividades planeadas es importante la formación y educación a los colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces realizan capacitaciones a su personal referente a sus funciones que estos deben emplear para el desarrollo de sus actividades.

En los resultados obtenidos respecto establecimiento de responsabilidades en los puestos de trabajo, los representantes mencionan el 46,15% muy pocas veces establecen responsabilidades (Tabla 13) estos resultados coinciden encontrados por Vazquez (2016) quien señala el 50% muy pocas veces asigna responsabilidades, pero contrasta con los resultados encontrados por Mojica (2014) quien manifiesta el 63,64% no asignan responsabilidades. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces establecen responsabilidades en los puestos de trabajo debido a que no existe una confianza entre ambas partes.

En los resultados obtenidos respecto realización de las actividades de acuerdo al plan, los representantes mencionan que el 30,77% nunca realizan sus actividades acorde a su plan (Tabla 14) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Mojica (2014) quien manifiesta que el 100% no toman en cuenta el plan para la realización de sus actividades, así mismo con los resultados encontrados por Vazquez (2016) quien señala el 55% nunca desarrollan sus actividades en base a un plan. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; no toman en cuenta el plan que desarrollan para la realización de las actividades lo que significa que no tienen claro a donde quieren llegar y lo quieren lograr con las acciones que realizan lo que perjudica a la mejora de un buen servicio.

En los resultados obtenidos respecto a la asignación de recursos necesarios en la implementación de los planes los representantes manifiestan el 46,15% nunca asignan los recursos necesarios para el desarrollo de los planes (Tabla 15) pero contrasta con los resultados encontrados por Mojica (2014) quien menciona que el 100% si asigna recursos necesarios para el desarrollo de los planes. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; si asignan los recursos necesarios para el desarrollo de los planes que se plantean.

En los resultados obtenidos respecto a la verificación del cumplimiento de procesos para llevar a cabo la labor encomendada dentro de la organización, los representantes manifiestan que el 30,77% algunas veces verifican el cumplimiento de los procesos (Tabla 16) pero contrasta con los resultados encontrados por Mojica (2014) quien manifiesta que el 60% no verifican el cumplimiento de los procesos; así mismo Deming (1989) menciona que se debe emplear un diagnóstico acorde a los resultados que se obtuvieron de no lograr lo deseado volver a la primera etapa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas

del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; mencionan que no verifican el cumplimiento de los procesos lo que perjudica a poder lograr un servicio de calidad que logre satisfacer las necesidades del cliente.

En los resultados obtenidos respecto a la verificación del cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan los representantes dan a conocer que el 46,15% muy pocas veces verifican el cumplimiento de los objetivos (Tabla 17) pero contrasta con los resultados encontrados por Mojica (2014) manifiesta que el 100% dijeron que no existe alguien que verifique el cumplimiento de los objetivos. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; no se verifica el cumplimiento de los objetivos que se plantearon en el plan.

En los resultados obtenidos respecto análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA los representantes manifiestan que el 61,54% muy pocas veces emplean un análisis frente a los errores y deficiencias que se presentan en el proceso (Tabla 18) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Mojica (2014) quien manifiesta que el 80 % parcialmente desarrollan análisis de sus errores, así mismo Deming (1989) menciona que el PDGA es aquel proceso que se pone en práctica una vez terminado el proceso del servicio o producto, iniciando el ciclo formando un espiral en la cual se da la mejora continua. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; analizan muy pocas veces sus errores y deficiencias que se presentan a lo largo del proceso desde el inicio de la planificación, realización, comprobación y el actuar que se debe emplear al momento de iniciar hasta que se finaliza el servicio.

En los resultados obtenidos respecto desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo los representantes dan a conocer que el 53,85% muy pocas veces desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias (Tabla 19) pero contrasta con los resultados encontrados por Mojica (2014) manifiesta que el 100% no desarrollan métodos para solucionar problemas y deficiencias que se presentan. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; no desarrollan estrategias para poder solucionar los problemas que se presentan y poder diferenciarse de la competencia a través de la diferenciación en el mercado.

D) Referente al Liderazgo Transformacional

En los resultados obtenidos respecto al grado de Confianza por parte de los representantes dan a conocer 53,85% muy pocas veces confían en sus colaboradores (Tabla 20) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Contreras (2012) menciona que el 42% a veces confían en sus colaboradores, pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) manifiesta que el 69% consideran que no confiarían en su personal, así mismo Bass y Avolio (1994) define el grado de confianza como la capacidad del líder de lograr persuadir a una visión compartida, logrando un respeto mutuo que esté relacionado con el compromiso emocional de los colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; no existe un grado de confianza por parte del líder con su colaborador.

En los resultados obtenidos respecto a los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de las actividades, el 61,54% mencionan que algunas veces los colaboradores confían en su persona (Tabla 21) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Contreras (2012) quien determina que el 47% a veces confían en su persona y realizan lo que les indica, pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala que el 50% no toman importancia a este factor y que es su responsabilidad es realizar sus labores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces confían en su persona ya que prefieren desarrollar sus tareas de manera individual con sus propios conocimientos.

En los resultados obtenidos respecto al apoyo, comunicación y respeto que brinda a sus colaboradores los representantes de las micro y pequeñas empresas el 46,15% mencionan que algunas veces apoyan, brindan comunicación en sus labores (Tabla 22) así mismo coinciden con los resultados encontrados por Contreras (2012) quien manifiesta que el 42% a veces apoyan y brindan comunicación en sus tareas, pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala que el 41,7% si apoya, respeta a sus colaboradores en las labores diarias, así mismo Bass y Avolio (1994) mencionan que el líder debe buscar promover un pensamiento crítico y razonable entre los colaboradores planteando diversas maneras de desarrollar sus tareas la cual permita plantear soluciones frente a los problemas que se presenten en la organización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces apoyan y existe poca comunicación entre ambas partes ya que cada uno se limitan y desarrollan sus labores de manera individual.

En los resultados obtenidos respecto al desarrollo de actividades recreacionales para motivar a los colaboradores los representantes dan a conocer que el 61,54% muy pocas veces realizan actividades recreacionales (Tabla 23) así mismo coinciden con los resultados encontrados por Contreras (2012) quien señala que el 38% a veces desarrolla actividades que motiven al personal, pero contrasta con los resultados obtenidos por Vázquez (2016) quien menciona que el 45% no ejecuta actividades para motivar a su personal. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces emplean técnicas, actividades recreacionales para motivar más al colaborador y lograr que se identifique con la organización.

En los resultados obtenidos respecto relación con sus colaboradores durante y después de sus actividades los representantes el 53,85% mencionan que algunas veces se relacionan ya que cada uno se centra en sus labores (Tabla 24) pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) quien manifiesta que el 41,7% casi siempre se relaciona con sus colaboradores, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Contreras (2012) quien señala que el 75% manifiesta que siempre se relaciona con sus colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces se relacionan con sus colaboradores ya que cada uno se centra en sus labores.

En los resultados obtenidos respecto ascensos a los trabajadores de acuerdo a su desempeño los representantes legales mencionan que el 53,85% muy pocas veces desarrollan ascensos en su organización (Tabla 25) así mismo Vázquez (2016) menciona que el 50% a veces emplean ascensos de acuerdo al desempeño que presentan a lo largo de sus labores, pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) quien menciona el 41,7% no desarrolla ascensos en las clínicas. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces emplean los ascensos en su organización.

En los resultados obtenidos respecto desarrollo de acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización los representantes legales dan a conocer que el 38,46% algunas veces desarrollan acciones para mejorar el bienestar de sus trabajadores (Tabla 26) así mismo coinciden con los resultados encontrados por Contreras (2012) quien señala el 35% a veces desarrolla acciones para mejorar el bienestar, pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) quien da a conocer el 42% casi siempre desarrolla acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores, así mismo Bass y Avolio (1994) da a conocer que el líder debe tener la capacidad de comunicar su visión para transmitir a sus colaboradores entusiasmo logrando una autorrealización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; algunas veces desarrollan acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores dentro de la organización.

En los resultados obtenidos respecto a la creatividad e impulso a la innovación para los colaboradores en sus labores diarias por parte de los representantes legales dan a conocer que el 69,23% muy pocas veces desarrollan la creatividad y fomentan la innovación en sus colaboradores en sus labores diarias (Tabla 27) estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Contreras (2012) quien manifiesta el 42% a veces fomenta la creatividad e impulsa la innovación, pero contrasta con los resultados encontrados por Blas (2014) quien señala el 41,7% no permiten a sus colaboradores a innovar en los procesos debido a que ya están estandarizados; así mismo Bass y Avolio (1994) hace referencia a la consideración que debe tener el líder para enfocarse en sus colaboradores demostrándoles que sus aportes contribuyen y son importantes para la organización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes Micro y Pequeñas Empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017; muy pocas veces fomentan la creatividad e innovación lo que dificulta que los colaboradores puedan dar a conocer sus aportes que permitan desarrollar mejoras para la organización y no se fomenta la innovación para futuras mejoras en la organización.

V. Conclusiones

Del total de los representantes legales de los Centros Odontológicos en su gran mayoría no aplican la Gestión de Calidad debido a que no se inicia las actividades con una planificación pertinente, no se evalúan los procesos así mismo no hacen uso del Liderazgo Transformacional debido a que no promueven el desarrollo de las capacidades del colaborador.

Del total de los representantes legales de los Centros Odontológicos Huaraz 2017, tiene como representantes a los mismos dueños y en su gran mayoría son de género masculino con una edad que oscila de 31 a 51 años con estudios superior universitario.

Del total de las Micro y Pequeñas Empresas de Centros Odontológicos en su gran mayoría tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, cuentan de 1 a 5 trabajadores de los cuales no tienen ningun vinculo familiar, estan constituidas como E.I.R.L y sus ingresos S/.51 875.00 mensuales.

Del total de los representantes legales de los Centros Odontológicos en su gran mayoría señalan muy pocas veces establecen sus objetivos y metas así mismo nunca realizan sus actividades acorde a un plan y muy pocas veces establecen responsabilidades y muy pocas veces emplean un análisis frente a los errores y deficiencias que se presentan en el proceso para poder emplear una mejora continua.

Del total de los representantes legales de los Centros Odontológicos en su gran mayoría señalan que muy pocas veces confían en sus colaboradores, así mismo algunas veces los colaboradores confían en su persona y algunas veces apoyan, brindan comunicación en sus labores y manifiestan que muy pocas veces desarrollan la creatividad y fomentan la innovación en sus colaboradores mientras que muy pocas veces realizan actividades recreacionales dentro de su organización.

Referencias Bibliográficas

- Alvarez. (2011). *El liderazgo de los procesos educativos: en liderazgo y organizaciones que aprenden Universidad de Deusto, Bilbao*. Universidad de Deusto Bilbao.
- Blas, P. (2014). *Caracterización del estilo de Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro otros servicios relacionados a salud clínicas del distrito de Huaraz, 2014*. Huaraz.
- Choy, E. (2010). Competitividad de las Micro y Pequeñas empresas ante el tratado del libre comercio. *Quipukamayoc*, págs.1-6.
- Comex Perú. (2016). Las Mypes: fuente de desarrollo en bruto. *Comex Perú*, págs 1-2.
- Contreras, M .(2012). *Diseño de un programa de liderazgo para fomentar habilidades de innovación, transformación y excelencia clínica odontológica Carabobo*. Valencia.
- Cosavalente, I.(2016). *BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ*. Trujillo: Corporate Presentation.
- Diario El Peruano. (02 de julio de 2013). *Agencia de Promoción de la inversión privada*. Recuperado el 14 de marzo de 2018, de https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf
- El Confidencial. (2010). Las Mypes española y el reto del crecimiento. *El Confidencial*, págs 1-4.
- Diario El peruano. (02 de 07 de 2013). Ley 30056. pág. 4.
- Escobar, C. (2010). *Tecnología Estratégica: La tecnología habilitando el negocio*. Colombia: Standard Copyright License.
- Esparcia, J. (2009). *Gestión y Promoción del Desarrollo Local*. Valencia: publicacions de la universitat de Valencia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8437080452>
- Gonzales, J y Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad implementación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- Guerra, J.(2015). *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años en clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología*. Ecuador: Universidad central de Ecuador.

- Jimenez, G. (10 de 12 de 2014). Crisis en odontología. *La nación* , págs. 1-3. Obtenido de <https://www.nacion.com/opinion/foros/crisis-en-odontología/.../story>
- Majico, L. (2014). *Sistema de Gestión de la calidad basado en iso 9001: 2008 centros odontológico el Salvador*. Salvador.
- Mares, C. (2013). Las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú. *Juridica Thomsom Reuters*, págs.1-24.
- Marmolejo, J. (2014). Liderazgo, Capital Humano y Comportamiento organizacional. *Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas*, Págs.1-3.
- Mendoza, I . (06 de 06 de 2012). Influencia del Liderazgo Transformacional en algunas variables de satisfacción organizacional en Personal docente y administrativo de una institución pública de educación media superior. *Centro de investigación de la Universidad del Salle*.
- Mintra. (02 de 07 de 2003). Obtenido de www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/.../LEY_28015.pd.
- Miranda, F. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta.
- Okpara, J y Wynn, P. (2007). Factores que limitan en las Micro y Pequeñas Empresas. *Pucp*, págs.71-79.
- Oscar, O. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogota: Ecoe.
- Otero (2011). Diseño del ambiente centro odontológico. *odontomarketing*, 6.
- Otero (2011). Mercado dental. *odontomarketing*, págs 1-5.
- Otero, J.(2011). Estudio de mercado dental. *Revista odontología ejercicio profesional*, pág. 7.
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Esic. Recuperado el págs.41-44
- Peña, J . (2017). *Gestión de la calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicio, centros odontológicos periodo 2017 distrito de Callery*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Pucheu, J. (2009). *Liderazgo transformacional como relación de ayuda en enfermería*. Chile: Universidad de Chile.

- Ramos, A. (2005). *Mujeres y liderazgo: Una nueva forma de dirigir*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Rosso, R. (2010). La caída del mercado dental parece ralentizarse. *Gaceta dental*, pág 1-3.
- Segovia, J. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Uned.
- Toledo, J. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Torres, C. (2010). Visión a la odontología hacia 2030. *Issuu*, págs 40-50.
- Universia (24 de 06 de 2011). *Universia net*. Obtenido de <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>
- Vazquez, D. (2016). *Liderazgo Transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del laboratorio clinico R Lima periodo 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

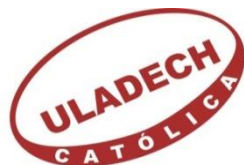
Anexos

Anexo 1

Directorio de las empresas “Centros Odontológicos”

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	DIRECCIÓN	#	TAMAÑO
1	Centro Dental Santa María	10413863932	Av. Mcal Toribio de Luzuriaga	574	micro
02	Nuevo Horizonte	20542114883	Jr.Pomabanba	139	micro
03	Robles Dent S.A.C	20542135141	Av. Luzuriaga	412	micro
04	Dental San José E.I.R. L	20530688985	Jr. Simón Bolívar	794	micro
05	Dental Hidalgo S.A.C	20407900473	Jr. Federico Sal y Rosas	788	micro
06	Dental mulita E.I.R.L	20602589847	Jr. Pumacayan	s/n	micro
07	Clínica Dental Happy Dent	20496480067	Av. Luzuriaga	920	micro
08	Multiservicios Fracc Dent E.I.R. L	20542142783	Av.fitzcarrald	602	micro
09	Centro Odontológico Integral	20530804306	Jr. Amadeo Figueroa	1116	micro
10	Clínica Ntra .Sra.de las Mercedes S.A.C	20115485475	Prolongación Centenario	s/n	micro
11	Clínica Dental Coco	10320251732	Av. Raimondi	s/n	micro
12	Denta E.I.R.L	20530688985	Jr.Simon Bolivar Nro	794	micro
13	Oftalmólogo Cristo Rey E.I.R.L	20407085271	Av. Luzuriaga	648	micro

ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPES DEL
RUBRO ACTIVIDAD DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS (CENTROS
ODONTOLÓGICOS)**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO
TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
RUBRO ACTIVIDAD DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS (CENTROS
ODONTOLÓGICOS) DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.**

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) la respuesta que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala. De igual manera a partir de la pregunta 11 marque con un x considerando que:

1=Nunca	2=Muy pocas veces	3=Algunas veces	4=Casi siempre	5=Siempre
---------	-------------------	-----------------	----------------	-----------

DATOS GENERALES

I.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

1. Edad:

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

4. Cargo que desempeña

- a. Dueño
- b. Administrador

2. Género: cargo

- a. Masculino
- b. Femenino

5. Tiempo que desempeña en el

- a. 0 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. De 7 a más años

3. Grado de instrucción:

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior no universitaria
- e. Superior universitaria

I.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

6. Años de permanencia de actividad y rubro

- a. Menos de 1 año
- b. De 1 a 5 años
- c. De 6 a 10 años
- d. De 11 a más años

7. Número de trabajadores

- a. De 1 a 5 trabajadores
- b. De 6 a 10 trabajadores
- c. De 11 a más trabajadores

8. Nivel de ingresos

- a. De 0 a 51,875 mensuales
- b. De 51,875 a 587,920 mensuales
- c. De 587,920 a más mensuales

9. Tipo de empresa según su constitución

- a. Persona natural
- b. E.I.R.L
- c. S.R.L
- d. S.A.C
- e. S.A.A

10. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a. Familiares
- b. personas no familiares

2. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD						
N°	ITEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	Se establecen objetivos y metas en el plan a realizar					
12	Se realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a sus funciones					
13	Se establecen las responsabilidades de acuerdo a las funciones y actividades designadas					
14	Las actividades que se realizan dentro del centro odontológico se hacen tomando en cuenta los planes formulados					
15	El centro odontológico cuenta con los recursos necesarios para la implementación de los planes formulados					
16	Verifica el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la labor encomendada dentro de su empresa					
17	Verifica los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado					
18	Después de la atención brindada se analizan los errores, deficiencias que se han suscitado en la etapa de planear, hacer, verificar y actuar					
19	Se desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el momento del servicio.					

3. REFERENTE AL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

20	Usted confía en sus colaboradores					
21	Los trabajadores confían en usted y realizan lo que les indica su persona					
22	Usted brinda apoyo extra, respeto y comunicación a sus colaboradores					
23	Usted realiza actividades recreacionales para mantener motivado a su personal de trabajo					
24	Usted se relaciona con sus colaboradores durante y después de sus actividades que desarrollan para brindar un mejor servicio.					
25	Usted considera los ascensos según desempeño de sus colaboradores					
26	Usted desarrolla acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores dentro de la empresa.					
27	Usted impulsa a sus seguidores a ser innovadores y creativos en sus labores diarias					

