



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE SECTOR SERVICIO-  
RUBRO CONSULTORIOS DENTALES, PROVINCIA DE  
SULLANA AÑO 2018**

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

**AUTORA**

**CARMEN ROSA BARBA MEDINA**

**ASESOR**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA- PERU**

**2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE SECTOR SERVICIO-  
RUBRO CONSULTORIOS DENTALES, PROVINCIA DE  
SULLANA AÑO 2018**

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

**AUTORA**

**CARMEN ROSA BARBA MEDINA**

**ASESOR**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA- PERU**

**2019**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**CARMEN ROSA BARBA MEDINA**

**AUTOR**

**CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**DOCENTE TUTOR INVESTIGADOR**

**VICTOR HUGO VILELA VARGAS**

**DOCENTE ASESOR REVISOR**

**JURADO EVALUADOR**

**MGTR. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS**

**PRESIDENTE**

**MGTR. MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA**

**SECRETARIO**

**DR. FELIX WONG CERVERA**

**MIEMBRO**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, a la universidad por haberme brindado la facilidad en la recolección de información para lograr realizar mi investigación, a mis padres por todo su apoyo incondicional que me brindan, también a mi hija y a mi esposo que en todo momento estuvieron a mi lado dándome todo su apoyo y motivándome a llegar hasta el final de esta investigación, a las MYPE consultorios dentales, por el apoyo que me brindaron en el desarrollo de esta investigación.

A todos ellos, muchas gracias.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a:

Dios, por permitir llegar a este momento de mi vida y darme la fortaleza de seguir adelante.

Mis padres, quienes me apoyaron todo el tiempo.

Y en especial a mi pequeña hija; ella es mi motivación, la causante de mi anhelo de salir adelante y el esfuerzo que le puse para lograr desarrollarme en toda mi carrera profesional.

A mi esposo, quien estuvo a mi lado apoyándome para que logre llegar hasta el final de este trabajo de investigación.

A todos ellos les agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE sector servicio, rubro consultorios dentales, provincia de Sullana, año 2018” estableció como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE sector servicio– rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, año 2018. La metodología es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; asimismo, la población está constituida por los propietarios y/o Gerentes de los consultorios dentales, aplicándose la técnica de la encuesta con un cuestionario de 24 preguntas cerradas, 14 para la Gestión de calidad y 10 para la competitividad. Obteniéndose siguientes resultados:

En las características de la gestión de calidad, el 75% de los consultorios dentales cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores, así como, los recursos y funciones se realizan mediante procesos; por otro lado, establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas

Respecto a la competitividad, el 83% de los Gerentes mencionaron que los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrecen, de igual forma, consideran que el Manual de Organizaciones y Funciones son estables y confiables, aplicando siempre los controles de calidad en el sistema operativo y administrativo; asimismo, capacitan a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo e identificando que siempre su personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa

**Palabras clave:** Competitividad, Gestión de Calidad, MYPE, Etapas, Procesos.

## ABSTRACT

The present research entitled "Characterization of the management of quality and competitiveness of the MSE sector service, dental offices sector, province of Sullana, year 2018" established as a goal: Determine the characteristics of quality management and competitiveness of the MSE sector service - dental offices in the province of Sullana, 2018. The methodology is descriptive, quantitative level, non-experimental design, cross section; likewise, the population is constituted by the owners and / or managers of the dental offices, applying the technique of the survey with a questionnaire of 24 closed questions, 14 for Quality Management and 10 for competitiveness. Obtaining following results:

In the characteristics of quality management, 75% of dental offices comply with a good and correct relationship with the conditions and criteria to select different providers, as well as resources and functions are carried out through processes; On the other hand, they establish indicators based on information on the results achieved and the planned goals. Regarding competitiveness, 83% of Managers mentioned that customers feel satisfied by the quality of the service they offer, in the same way, they consider that the Manual of Organizations and Functions are stable and reliable, always applying quality controls in the operating and administrative system; They also train their staff to achieve a good teamwork culture and identify that their staff always feels involved with the goals and objectives of the company.

**Key words:** Competitiveness, Quality Management, MYPE, Stages, Processes.



## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	10
2.1. Antecedentes de la investigación .....	10
2.1.1. Internacionales .....	10
2.1.2. Nacionales .....	12
2.1.3. Regionales .....	15
2.1.4. Locales .....	17
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	20
<b>2.2.1. Gestión de la calidad</b> .....	20
<b>2.2.2. Competitividad</b> .....	23
III. HIPOTESIS .....	26
IV. METODOLOGÍA .....	26
4.1. Diseño de la investigación .....	26
4.1.1. No experimental .....	26
4.1.2. Descriptiva .....	27
4.1.3. Transversal .....	27
4.2. Población y muestra .....	27

4.2.1. Población.....	27
Información de consultorios odontológicos.....	28
4.2.2. Muestra.....	28
4.2.3. Criterios de la inclusión y de la exclusión de la muestra .....	28
3.4. Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.4.1. Técnicas.....	30
3.4.2. Instrumentos .....	31
4.5. Plan de análisis.....	31
4.6. Matriz de consistencia .....	32
4.7. Principios éticos .....	33
V. RESULTADOS .....	34
5.1. Resultado .....	34
5.2. Análisis de resultados .....	58
VI. CONCLUSIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
ANEXOS .....	74
Cuestionario - Consultorios Dentales.....	75
Información De Consultorios Dentales .....	78
Análisis Estadístico Del Alfa De Cronbach .....	81
Fiabilidad Del Alfa Cronbach De La Variable Gestión De Calidad.....	82
Fiabilidad Del Alfa Cronbach De La Variable Competitividad.....	83
Libro De Codigos Variable Gestion De Calidad.....	84
Libro De Codigos Variable Competitividad .....	84
Turnitin.....	85
Constancia De Juicio De Expertos .....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos? ....	34
Tabla 2: ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable? .....	35
Tabla 3: ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados? .....	36
Tabla 4: ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?.....	37
Tabla 5: ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?.....	38
Tabla 6: ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?.....	39
Tabla 7: ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores? .....	40
Tabla 8: ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?.....	41
Tabla 9: ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental? .....	42
Tabla 10: ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?.....	43
Tabla 11: ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?.....	44
Tabla 12: ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas? .....	45
Tabla 13: ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad? .....	46

Tabla 14: ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización? .....	47
Tabla 15: ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado? .....	48
Tabla 16: ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente? .....	49
Tabla 17: ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio? .....	50
Tabla 18: ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece? .....	51
Tabla 19: ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece? .....	52
Tabla 20: ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental? .....	53
Tabla 21: ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo? .....	54
Tabla 22: ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables? .....	55
Tabla 23: ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo? .....	56
Tabla 24: ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa? .....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos? .	34
Gráfico 2: ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?.....	35
Gráfico 3: ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados? .....	36
Gráfico 4: ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?.....	37
Gráfico 5: ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos? .....	38
Gráfico 6: ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad? ..	39
Gráfico 7: ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?.....	40
Gráfico 8: ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?.....	41
Gráfico 9: ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental? ....	42
Gráfico 10: ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?.....	43
Gráfico 11: ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?.....	44
Gráfico 12: ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?.....	45
Gráfico 13: ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad? .....	46
Gráfico 14:¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización? .....	47

Gráfico 15: ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?.....	48
Gráfico 16: ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente? .....	49
Gráfico 17: ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?.....	50
Gráfico 18: ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece? .....	51
Gráfico 19: ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece? .....	52
Gráfico 20: ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?.....	53
Gráfico 21: ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?.....	54
Gráfico 22: ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables? .....	55
Gráfico 23: ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo? .....	56
Gráfico 24: ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa? .....	57

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, según Thomas (2012), uno de los principales problemas es la gestión de calidad en el sector salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la insatisfacción de los usuarios. Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. (Thomas G, 2012).

Cuando se piensa en la evolución de la calidad se puede pensar que el tema de la calidad se trata de un concepto nuevo; sin embargo, desde sus orígenes el ser humano ha tratado de corregir y mejorar todas las actividades que lleva a cabo, ya sean deportivas, económicas, sociales, etc. El espíritu de superación, unido a la satisfacción que reporta, conduce a comportamientos que tienden a evitar los errores y a perfeccionar lo que previamente se podía dar por bueno. Molina, M en el estudio de la “calidad en la atención médica”, (Oliva, C y C. Hidalgo, 2014). “satisfacción usuaria: Un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en riesgo psicosocial, en la atención primaria”, opinan de la misma manera, haciendo mención al espíritu de superación conducido al perfeccionamiento.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha planteado distintas definiciones con el objetivo de elaborar un conjunto de normas internacionales y lineamientos sobre gestión de la calidad. Esta norma ha sido objeto de posteriores revisiones. En el año 1999, estas normas han adquirido reputación a nivel mundial como la base para establecer Sistemas de Gestión de Calidad y es en la norma ISO 9000:2000

(Norma ISO 9000:2000) donde aparece la siguiente definición de calidad: "grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

En la norma ISO 9004:2000 aparecen normalizados por primera vez los principios para la gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

En el Perú existen 3 mil 387 consultorios odontológicos registrados pertenecen al sector privado, 102 a otras instituciones del Estado, 37 a las municipalidades y 6 a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú. Estos establecimientos ofrecen atención de salud ambulatoria a la población. (INEI, 2017).

La intensa competencia es otro de los grandes cambios ocurridos en la industria odontológica. (Vicente, 2015) Indica que la falta de sentido empresarial de la profesión, ya que nunca se nos enseñó formalmente que la consulta privada es una pequeña empresa de servicios, liderada en su inmensa mayoría de los casos por el propio odontólogo y, por lo tanto, es quien asume la gerencia, desconociendo en la mayoría de los casos este hecho y sin las competencias necesarias para dirigir eficientemente esta organización.

Sin embargo, en la Región Piura, la realidad nos muestra que en los consultorios dentales enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Asimismo, existe una tendencia decreciente en relación al número de atenciones registradas en los últimos años en este servicio (Varo, 2015).

De igual manera en la ciudad de Sullana, se observa un gran problema en la gestión de calidad en los consultorios odontológicos ya que el incremento de la competencia, los rápidos cambios del entorno y el aumento de las exigencias de los pacientes, requieren



que las empresas odontológicas estudien y comprendan el comportamiento del consumidor y su entorno.

El análisis del entorno es fundamental para descubrir oportunidades sobre la base de las cuales podrían surgir ideas de negocios. Además, un profundo análisis del entorno permitirá al empresario identificar las amenazas que dificultarían su ingreso al mercado o la necesidad de cambiar el rumbo de la empresa.

El análisis PEST es el enfoque más común para considerar el entorno comercial externo; es un acrónimo relacionado con el análisis político, económico, social y tecnológico y describe un marco de factores macro ambientales utilizados en el componente de exploración del entorno de la empresa para establecer los criterios de la gestión estratégica. El pensamiento subyacente del análisis PEST es que la empresa tiene que reaccionar a los cambios en su entorno externo (GUPTA, 2013). El análisis PEST examina cuatro categorías de factores ambientales externos, a saber (KIM-KEUNG HO, 2014):

- FACTORES POLÍTICOS (P): cubre el análisis de las diversas formas de intervenciones gubernamentales en la economía.

FACTORES ECONÓMICOS (E): se observan las condiciones macroeconómicas del entorno externo, pero pueden incluir consideraciones estacionales o climáticas.

- FACTORES SOCIALES (S): cubren los factores sociales, culturales y demográficos del entorno externo.

- FACTORES TECNOLÓGICOS (T): incluyen actividades relacionadas con la tecnología, infraestructuras tecnológicas, incentivos tecnológicos y cambios tecnológicos que afectan el entorno externo

El estudio se inicia con el análisis de datos secundarios referentes al entorno macro externo que enfrenta la empresa, lo que resulta en la construcción de una tabla que identifica y clasifica todos los factores ambientales externos significativos en las cuatro amplias categorías antes mencionada (KIM-KEUNG HO, 2014).

Es necesario analizar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales, para poder descubrir oportunidades y, a la vez, detectar las amenazas que podrían dificultar el ingreso de la empresa al mercado o si la empresa tiene necesidad de cambios.

**Factores políticos:** Las dimensiones políticas pueden influir sobre el contexto general y el sector concreto al que pertenece la organización mediante procedimientos legislativos que regulan su funcionamiento, también puede incidir los presupuestos que se le asignen a cada Municipalidad, ya que si a estas instituciones políticas administrativas del estado tienen una baja en ese ítem, no podrán cubrir la demanda total de atención dental. (Roberto, 2014).

**Factores económicos:** se ha determinado que el cliente es el factor importante en el mundo dental, ya que sin ellos los consultorios dentales no existirían ni tendrían razón de ser. Es por ello que se les debe de considerar precios accesibles que sean aceptados. Nos guste o no, el dinero, es un elemento necesario en la sociedad actual, tiene importancia en nuestro modo de vida y es el resultado de todo proceso de transacción. No es suficiente producir servicio, sino que debemos tener la habilidad de que sean comercializados (comprados) de manera permanente y regular. Nuestra cartera de pacientes o clientes debe ser mantenida e incrementada, si deseamos vivir con tranquilidad.

**Factores sociales:** Las tendencias sociales y culturales, los cambios de comportamiento y de opinión ciudadana con respecto a ciertas cuestiones, junto con transformaciones en la estructura sociodemográfica, pueden tener efectos significativos sobre la demanda y la

oferta de bienes y servicios, la salud bucal a nivel nacional muestra un impacto negativo, ya que repercute en la salud y calidad de la población, como se da a lo largo de nuestro país indiscutiblemente afecta a la Región donde está inmersos. (Roberto, 2014)

**Factores tecnológicos:** En Medicina siempre existe un alto crecimiento de tecnología, el cual es fundamental para dar un soporte de punta a la población.

El concepto de tecnología sanitaria implica los siguientes conceptos a considerar y que de cierta forma impacta directamente en la atención médica son los medicamentos, instrumentos, procedimientos médicos y quirúrgicos. (Roberto, 2014).

Tenemos las cinco fuerzas de PORTER, las cuales permite conocer a la empresa conocer la competencia que tiene el sector en el que opera. Así, se puede realizar un análisis con el objetivo de hacer frente a la situación; en tal sentido, en la rivalidad entre los competidores, la alta competitividad genera un crecimiento alto del sector, asimismo, la intensidad de la rivalidad entre los consultorios dentales de un sector se refleja en los precios, afectando la rentabilidad; de igual forma, buscan atender la mayor cantidad de pacientes tomando mayores medidas dependiendo el escenario en el que se encuentren.

Dentro del poder de negociación de los consumidores, los pacientes pueden elegir a la competencia debido a precios bajos, para evitarlo se debe mantener un servicio de primeros niveles, de lo contrario es muy sencillo la migración de pacientes a la competencia, debido a que los pacientes fuerzan a bajar los precios, exigen calidad, más servicios; todo esto incide en la rentabilidad del sector; en consecuencia, muchos consultorios dentales quiebran por no diferenciar sus consultorios.

El poder de negociación de proveedores, los consultorios dentales deben tratar a los proveedores como asociados, trabajando en conjunto para lograr un óptimo rendimiento.

La amenaza de competidores potenciales, existen barreras de ingreso, donde se requiere de una inversión alta para establecer un consultorio dental. Para la diferenciación del servicio odontológico es importante el conocimiento del personal del consultorio y sus variantes para el desarrollo del mismo.

Dentro de la amenaza del ingreso de productos sustitutos, existe un tope al precio que se puede cobrar antes de que los consumidores opten por un producto sustituto. El análisis de la amenaza del ingreso de productos sustitutos permite diseñar estrategias destinadas a impedir la penetración de las empresas que vendan estos productos.

Así mismo, el planteamiento del problema sería: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE sector servicio– rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, año 2018?, El mismo que deriva de la línea de investigación de la escuela de administración de la universidad Uladech – católica.

Dentro de los objetivos de la investigación, se menciona el objetivo general, el cual es determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE sector servicio– rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, año 2018.

Por otro lado, los objetivos específicos de la investigación son, 1.- Describir los principios de la gestión de calidad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana, asimismo, 2.- Determinar los procesos del sistema de gestión de calidad del sector servicio – rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana; de igual forma, 3.- Determinar los factores de la competitividad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana y por último, 4.- Determinar las etapas de la competitividad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana.

Existen muchos consultorios dentales en la provincia de Sullana, sin embargo, no

Satisfacen las expectativas esperadas por los pacientes, siendo así que la gestión de calidad y la competitividad se enmarquen en un círculo de conflictos entre consultorios.

Así mismo, la investigación servirá como base teórica para futuros investigadores que deseen aportar nuevos conocimientos en cuanto a lo profesional y/o institucional.

En la metodología, referente al tipo de investigación será de tipo descriptivo, porque describe características de un conjunto de sujetos o áreas de interés y se interesa en describir, no en explicar.

El nivel de la investigación de las tesis será de nivel cuantitativo, porque se generó en el campo de las ciencias naturales, frutos de los enfoques positivistas y empirista, caracterizado por las mediciones de fragmentación de realidad y la objetividad considerando el paradigma clásico de la investigación. (Martínez, 2011)

En cuanto al diseño de la investigación será no experimental, descriptivo, transversal.

No experimental, porque se elaboró sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se manifestaron dentro de su contexto.

Descriptiva, porque se limitó a determinar las variables en estudio tal como se observaron en la realidad al momento en que se realizó la recolección de datos.

Transversal, porque se estudió la realidad en un espacio de tiempo determinado.

La investigación del presente proyectos de tesis se ha elaborado en cinco capítulos donde el primero, es la introducción en el cual se desarrolla el planteamiento de la investigación, se incluye las características de problema, enunciado del problema, objetivos generales y específicos, y la justificación entre otros.

En el segundo capítulo se desarrolla la revisión de la literatura en los que se presentan los antecedentes relacionados al tema en estudio y las definiciones conceptuales sobre las

micro y pequeñas empresas en relación con las variables de estudio (Gestión de calidad y competitividad)

El tercer capítulo, presenta el marco metodológico en el cual se menciona el diseño de la investigación, población y muestra, definición y operacionalización de las variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis y principios éticos.

El cuarto capítulo da a conocer los resultados obtenidos de acuerdo a la investigación realizada, el quinto capítulo consta de las conclusiones y recomendaciones con la finalidad de mejorar la situación o para la solución del problema y, por último, las referencias bibliográficas y anexos.

La presente investigación, se justifica en el aspecto práctico, porque nos permite abordar con precisión las características la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del rubro de consultorios dentales de la provincia de Sullana y a partir del diagnóstico resultante establecer las medidas necesarias para diseñar estrategias que contribuyan en mejorar la gestión de calidad y la competitividad.

En el aspecto teórico, se justifica porque nos permitirá obtener los aspectos teóricos de la Gestión de Calidad y competitividad que se aplican en las MYPE del rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, puesto que, los hallazgos de la presente investigación se presentan en un contexto en que las MYPE son las protagonistas de la actual economía del país y es de tal importancia una adecuada Gestión de Calidad para el crecimiento y desarrollo de las mismas.

En el aspecto metodológico, se justifica puesto que permite conocer a nivel descriptivo las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE, también brinda la oportunidad de analizar los instrumentos y la técnica utilizada, así como los resultados

obtenidos para futuras investigaciones, dicho instrumento de recojo de datos constituye una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

En el aspecto personal, se justifica debido a que aplicaré mis conocimientos obtenidos en el desarrollo de la carrera para llevar a cabo la investigación. Como estudiante de administración de empresas es importante saber que toda empresa u organización tiene que regirse dentro de la gestión de calidad para que los clientes se sientan satisfechos con el producto o servicio que se brinda, de igual forma, la competitividad es muy importante ya que depende de ello para mantenerse dentro del desarrollo de sus actividades en comparación de las demás empresas.

En lo profesional, se justifica ya que me permitirá obtener mi título profesional de licenciada en administración.

Y en lo institucional, se justifica porque gracias a la investigación realizada se han logrado obtener datos e información válida y confiable con la finalidad de que la universidad proporcione a los alumnos y les sirva como antecedentes en sus trabajos de investigación similares, debido a que, en su minoría, las personas han orientado su investigación en este rubro.

En general, la presente investigación se justifica, porque permitirá conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en el sector servicios-rubro consultorios dentales en la Ciudad de Sullana, periodo 2018, información que puede ser utilizada para su mejor funcionamiento y de esta manera trascienda a la sociedad en la buena atención que reciba: mejorando con eficiencia la calidad y la competitividad de manera automatizada en cada uno de los procesos de gestión de cada uno de los consultorios dentales que brinden servicios en la provincia de Sullana.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Internacionales**

Inca T. & Alberto R. (2016), en su trabajo de investigación cuyo nombre de “Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015”. Se empleó el método inductivo y deductivo, asimismo se utilizó la modalidad cualitativa y cuantitativa, el tipo de investigación es transversal lo cual se estimará un tiempo de 4 meses previos para la evaluación de las condiciones del mismo y para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, la cual se les aplicó un cuestionario de preguntas a pacientes y al personal que trabaja en esta. Llegando a la siguiente conclusión donde afirman que es de suma importancia un modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio del hospital básico privado Durán para obtener un mayor beneficio para el usuario y para el hospital, mediante la aplicación del modelo de gestión de calidad se obtendrá resultados de calidad en cuanto a su análisis debido a que se llevara a cabo un protocolo de procedimientos efectivos obteniendo resultados eficientes con el fin de precautelar la salud del paciente.

Grupo Calidad (2005), la tesis doctoral “De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación” de la Universidad Autónoma de Barcelona, pretende analizar los programas de calidad en la vida laboral; como están conformados los programas colaborativos dentro de las organizaciones y su vinculación como antecedentes de los círculos de calidad. También se analiza la gestión de la calidad como una herramienta poderosa y con la suficiente capacidad para sujetar y envolver a las personas en las organizaciones para poder cumplir con los requisitos y estándares necesarios que permitan ofrecer productos y servicios de calidad.



Herrera (2015), la tesis de maestría “Diseño de un sistema de calidad para una microempresa” de la Universidad Veracruzana, aborda la problemática en una microempresa y que incluye aspectos relacionados con el funcionamiento interno y el comportamiento de las ventas, debido a esto se realizó un estudio exploratorio y descriptivo, se realizaron un diagnóstico y se realizó una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad elaborado con base en la norma ISO 9001:2000.

Rioboo (2012), en la investigación de “Odontología Preventiva y Comunitaria. Madrid: Avances”, el concepto de calidad en los servicios sanitarios ha ido sufriendo sucesivas variaciones a lo largo del tiempo. En un principio las actividades que se desarrollaron respecto a la calidad de los servicios sanitarios se centraron en un mero control y verificación de las actividades realizadas mediante labores de inspección y auditoria de las mismas, así como una acreditación de los diferentes centros sanitarios; sin embargo, posteriormente la medida de la calidad paso de centrarse exclusivamente en un control del producto o servicio, a asegurarse, mediante acciones previamente planificadas, que un producto o servicio cumpliría con los requisitos de calidad previamente establecidos.

Llorente (2016), en su tesis de investigación denominada “Análisis de Competitividad de las Empresas de Acuicultura. Aplicaciones empíricas al cultivo de la dorada”, para optar al título de Doctor en Administración de Empresas por Universidad de Cantabria, Santander, España. El objetivo primordial de incrementar su competitividad y su rendimiento económico. La metodología utilizada es un algoritmo PSO basado en un modelo bioeconómico de engorde de dorada en jaulas flotantes. El algoritmo se aplica a la optimización de la simulación de la producción de dorada en España. Concluyendo que la dimensión de la empresa y su estrategia competitiva, determinada por la rotación del activo y el margen comercial, son los factores más relevantes para explicar la rentabilidad

económica de las empresas de cultivo de dorada y lubina. Esta conclusión es coherente con la realidad empresarial del sector piscícola. La importancia de estos factores tiene su origen en el entorno económico globalizado en el que compiten las empresas en la actualidad, que condiciona la competencia en los mercados. En el caso español, las importaciones de dorada, lubina y otras especies sustitutivas han incrementado la competencia en el mercado. Como consecuencia, los precios de comercialización han disminuido hasta niveles que en muchos casos están por debajo del coste de producción. La principal respuesta de las empresas a la pérdida de competitividad ha sido un cambio en la estrategia competitiva consistente en la venta de una mayor cantidad de producto con un margen comercial menor, es decir, en aplicar una estrategia de liderazgo en costes. Al mismo tiempo, se produce un proceso de concentración empresarial que pretende aprovecharse de las economías de escala existentes en el cultivo de estas dos especies. Esta situación, unida a la pérdida de importancia de los aspectos técnico-biológicos, revela que, en la actualidad, la creación de valor con esta actividad es fundamentalmente un problema económico. Este problema requiere la capacitación de la dirección para abordar la complejidad que supone la gestión de esta actividad.

### **2.1.2. Nacionales**

Reineiro (2014), en su trabajo de investigación realizada cuyo título “La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de Chimbote 2013”. La investigación fue tipo cuantitativo, de nivel Correlacional y de diseño No experimental/ transversal, y de una población de 778 Mypes de los diversos sectores se determinó una muestra de 170 Mypes que representa el 21.85 % de la población, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: La totalidad los representantes legales de las micro y pequeñas empresas de Chimbote 2013”, consideran que aplicar la Gestión de

Calidad ha traído beneficios a su Mype haciéndolas más rentables, con clientes satisfechos, y una mayoría, asegura, ofrecer Productos de mayor y mejor calidad, Procesos internos más eficientes, por lo tanto el crecimiento de la empresa, además del incremento de su mercado, empleados más motivados, y mayor flexibilidad para la adaptación al cambio , Es decir que la aplicación de una gestión de calidad en las Mype les genera beneficios.

El autor Yuli H. (2015), en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014”. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo escogimos una muestra poblacional de 15 Mypes. En estas Mypes se aplicaron encuestas tanto a los gerentes o administradores así como a los clientes en general terminando con una encuesta de satisfacción de los clientes finales, logrando obtener como conclusión; que en cuanto a la gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio.

Sin embargo, Josué M. (2013), en su proyecto de investigación denominado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción”, manifiesta que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008", brinda importantes beneficios a la organización que lo justifica, como por ejemplo obtener una Tasa Interna de Retorno Económico igual a 39,34% y una Tasa Interna de Retorno Financiero igual a 27,47%, donde existe un Costo de Oportunidad de 20%.

Jacinto (2013), el objetivo del estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de UNMSM. Para ello se aplicó un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donabedian, el cual se fundamenta en las percepciones del usuario (paciente), considerando 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado. En la dimensión estructura los usuarios perciben el servicio como malo (46,5%), en procesos, como bueno (78,3%); y en la dimensión resultado mayoritariamente como bueno (79,7%).

Gave (2016), en su tesis de investigación denominada “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio para lograr la Competitividad en los Grifos de Tingo María”, tuvo como objetivo principal Diseñar un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente que contribuya a lograr la competitividad en los grifos de Tingo María. En la recolección de datos (junio 2013 – julio 2013). Llegando a la conclusión que la calidad es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma. Es necesario capacitar a los gerentes, propietarios o encargados de estas empresas para brindar los conocimientos necesarios sobre los aspectos que integran la cultura empresarial y específicamente sobre la calidad en el servicio, como una herramienta para diferenciarse de las demás empresas. Para lograr la calidad en el servicio, es primordial que las empresas tengan las bases de lo que es la empresa como una forma de organización, conozcan el servicio y el producto que se está brindando, que el personal de ventas esté capacitado para vender, comprenda y aplique los aspectos que involucra la calidad en el servicio. En el desarrollo de la investigación de tesis se tomó una muestra: de 13 propietarios y/o administradores, 61 empleados y 337 clientes. Es de Tipo aplicativo. Nivel descriptivo. Método explicativo. Y se utilizaron las Técnicas como

Elaboración de Encuestas, Entrevista, Observación Directa. Se espera que esta investigación contribuya al desarrollo de una cultura empresarial, tratándose de dar una mejor Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio para lograr la Competitividad en los Grifos de Tingo María.

### **2.1.3. Regionales**

Carlos (2014), en su investigación realizada que lleva como título “Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (Ciudad Piura) año 2013”. La investigación fue descriptiva no experimental de nivel cuantitativa, de tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante una entrevista y un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías, la cual se llega a una conclusión que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente, la cual se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad.

Agustin (2016), nos dice en su investigación realizada titulada “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de atienza, Piura, año 2014”. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental; y según resultados se detalló que algunos dueños consideran los indicadores de calidad para realizar una mejor continua para la satisfacción del cliente y referente a formalización las MYPE cuentan con los requisitos básicos y principales para el funcionamiento de las mismas, asimismo se trabajó con el instrumento de encuesta conformado por 16 preguntas cerradas y se ha llegado a la conclusión que los indicadores de gestión de calidad que utilizan las Mype

para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la calidad de servicio y calidad de percepción del visitante, ya que es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios.

Herrera (2015), en su tesis, “propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, concluyó que la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

Bernuy (2014), en la investigación realizada en las Clínicas Odontológicas, se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de empatía y proyección de seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% de los encuestados manifestaron estar “totalmente de acuerdo” con las características interrogadas Finalmente se encontró un promedio Servqual global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones de confiabilidad y empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción.

Palacios (2014), en su tesis de investigación denominada “Formalización y competitividad en las MYPE servicio – rubro talleres de mecánica (Piura), año 2014”, estableció como objetivo determinar las características de la formalización y competitividad de las MYPE de servicio, rubro talleres de mecánica (Piura), año 2014. Se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados analizados de acuerdo a las variables: formalización y competitividad. Llegando a la conclusión que las características que tiene

la formalización y competitividad en las MYPE de servicio, rubro talleres mecánicos (Piura), año 2013, con respecto a la formalización el 50% de los directivos respondieron que existen facilidades para la formalización, sin embargo, el 22% contestó que no existen y el 28% que a veces si existen facilidades, por lo que el 50% de los directivos prefieren estar como informales, a pesar de que el sector es considerado por el 52% como uno que está en constante crecimiento, además que la ciudad de Piura se encuentra en el puesto diez a nivel país. Asimismo, se llegó a identificar que las consecuencias que tiene la formalización de las MYPE de servicio –rubro talleres mecánicos Piura, año 2013 son que mejora la calidad del servicio y la productividad manifestado por el 70% de los encuestados.

#### **2.1.4. Locales**

Enrique (2015), en su trabajo de investigación que lleva como título “Caracterización de la competitividad y la capacitación en las Mypes del sector comercial, rubro de textiles de la ciudad de Sullana. Año 2014”. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 20 microempresarios de una población de 30, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: que en cuanto a competitividad que el 60% de los encuestados consideran un grado de aplicabilidad considerable y máximo, sin embargo el 40% de los encuestados un grado mínimo, es decir se muestran conformes y aprueban la competitividad al interior de las Mypes.

José (2012), en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y la incidencia en el crecimiento de la producción de las Mypes agroexportadoras rubro de banano orgánico de la provincia de Sullana - Piura, año 2011”. Se realizó alcanzó al emplear la investigación no experimental transversal que me permitió obtener la

información adecuada. Para el recojo de la información se escogió una población de 29 y se encuestaron 27 trabajadores de Cepibo, con un cuestionario de 12 preguntas cerradas, que permitió llegar a la conclusión la cual se utilizó las eficientes herramientas para la gestión de calidad, se planifico, se controló y mejoro la producción del banano orgánico para cumplir con la certificación orgánica y con los estándares requeridos por global GAP para las exportaciones.

García (2012). En su proyecto, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en un enfoque de costos de calidad para la empresa panificadora de Sullana, plantea la aplicación práctica de los costos de calidad en los sistemas de gestión de la empresa Panificadora. Se presenta la estructura de la empresa y se describen las áreas que la conforman. Asimismo, se desarrollan los conceptos teóricos de un sistema con enfoque de calidad y de los costos de calidad, y se realiza una propuesta de aplicación en el área de manufactura desde la identificación, cálculo el análisis costo beneficio de su implementación y los cambios necesarios para insertarlos como herramientas de gestión en el ciclo contable de la empresa.

Farfán (2015), en su tesis de investigación denominado “Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”, tuvo como objetivo general, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Llegando a la siguiente conclusión: el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte, el 46% de los encuestados manifestó que la razón por la que se iniciaron en la actividad fue por que vieron una oportunidad, esto podría decirse por la zona que es netamente



agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos, si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. En conclusión, las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.

Navarro (2015), en su tesis de investigación denominado “Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015”, quien tuvo como objetivo general describir la importancia que cumple la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE APBOSMAM, logrando describir comportamientos de dichas variables. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo las conclusiones agrupadas de acuerdo a las aptitudes motivacionales y de competitividad del talento humano (Variables). Para estudiar la Motivación se basó en una muestra de 10 propietarios (Mesa Directiva), a quienes se les aplicó una encuesta con la finalidad de establecer las políticas motivacionales que viene desarrollando en la MYPE. Por otro parte, para estudiar a la variable Competitividad del Talento Humano se empleó un cuestionario a los 45 trabajadores de la MYPE, con la finalidad de establecer de manera objetiva la competitividad que demuestran los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, la delegación que tienen en sus funciones, el liderazgo que aplican, el clima laboral, relación con sus jefes, su accionar en la MYPE y como se sienten laborando en ella. Finalmente se profundiza en los resultados de la investigación sobre Motivación y la Competitividad del Talento Humano de la MYPE APBOSMAM, siendo ejes importantes en el manejo

organizacional y humano de toda MYPE emprendedora. Concluyendo que, Totalmente las MYPE consideran importante la capacitación porque mejora su competitividad, por lo que es necesario que siempre mantengan actualizado al personal implementando programas de capacitación que podrían ser motivadores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de la calidad**

- **Definición de gestión de la calidad** (James P, 2010)

Denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

- **Principios de Gestión de calidad** (Quesada M, 2012)

Se han identificado 8 principios de gestión de la calidad como un marco de referencia hacia la mejora del desempeño de una organización. Su objetivo es servir de ayuda para que las Organizaciones logren un éxito sostenido.

Estos principios los puede utilizar la dirección de la Organización como un marco de referencia para guiar a sus organizaciones en la consecución de la mejora del desempeño.

Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales:

### **Principios de Gestión de Calidad**

Según Fernández (2012), los principios “de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional. La aplicación sistemática de los ocho principios proporciona la "calidad total”:

1. **Enfoque al cliente:** Hoy en día las empresas tienen enfocado en satisfacer a los clientes, y para ello tienen que conocer las necesidades y expectativas de los mismos, ya que tenerlos contentos y satisfechos es generar ganancias y tener clientes fieles.
2. **Liderazgo:** Todas las empresas cuentan con líderes que guíen, estos líderes deben traer beneficios a la empresa, y al personal, además deben mantener un ambiente agradable, y llegar a involucrarse con los objetivos y metas de la empresa.
3. **Participación del personal:** Las empresas hoy en día involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo dentro de la empresa.
4. **Enfoque basado en procesos:** Son los distintos recursos y funciones que deben cumplir en los procesos operativos y estratégicos de soporte, los cuales tienen su propio control. Es decir, se consigue un resultado óptimo y eficiente cuando los recursos y funciones se realizan mediante un proceso.
5. **Enfoque fundamentado en sistemas:** Es un determinado sistema que contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa logrando cumplir los objetivos mediante los procesos y se identifican, entienden y gestionan.
6. **Mejora continua:** se dice que “La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se van obteniendo de forma continua y realizando las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes”.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Este principio significa que la empresa tiene que tomar decisiones basados en hechos o datos de

información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

8. **Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:** En este principio cumple con una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores y mantenerlos actualizados con una buena relación y beneficiosa para ambos y así crear valor.

### **Procesos de Sistema de Gestión de Calidad**

La Gestión es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización, por tanto, la gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes. Al respecto (Lugo, 2017) menciona las que deben seguir de manera general siendo los siguientes:

1. **Compromiso de la dirección.** La dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.
2. **Clasificación.** Entre los procesos que se han identificado, hay que definir cuáles son los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.
3. **Mapa de procesos.** Se ha de visualizar la relación entre los procesos por lo que se emplean diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.

4. **Establecer en los procesos unos indicadores de resultados.** Las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que permitirán analizar la capacidad de los procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés y comparar nuestra propia organización con el rendimiento de otras. Para contar con esa información hay que definir que son los más ajustados a nuestras necesidades y han de ser medidos.
5. **Realizar una experiencia piloto.** Este paso constituye la prueba de fuego para desarrollar la implantación.
6. **Mantener resultados.** Esta metodología se emplea de forma inicial en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, se eligen otros y se amplía el área de actuación hasta llegar a todos los procesos de la organización.

### **2.2.2. Competitividad**

Uribe, (2010) define a la competitividad como la capacidad de una entidad u organización con o sin fines de lucro, para competir. En el ámbito económico la competitividad juega un rol fundamental, en empresas y países, definiendo así la actitud de cada uno para poder mantenerse en el mercado.

#### **Factores en la Competitividad**

En el mundo de los negocios, para que una empresa triunfe, tiene que ser competitiva, y Villalba (2012), Si la compañía no está preparada para competir, entonces no podrá alcanzar el éxito.

### **1. El Crecimiento económico de la Empresa**

Gracias a este factor, podemos comprobar, como la empresa se ha desarrollado en cuestión de rentabilidad y posicionamiento en el mercado a lo largo del tiempo.

### **2. La Productividad de la Empresa**

Ello se refiere a como la empresa, ha utilizado los recursos con los que cuenta, para lograr una producción eficiente a un menor costo.

### **3. La Calidad y servicio de la Empresa**

Con ello, nos estamos refiriendo, a la capacidad de lograr un alto nivel de satisfacción con los clientes, a través de los productos o servicios que les ofrece la Empresa.

### **4. La Innovación y mejora continúa**

Se trata de la capacidad con que cuenta la empresa para llevar a cabo, de forma más eficiente, sus procesos internos.

### **5. El Poder de negociación de la Empresa**

Es decir, la capacidad de negociación de la empresa en su relación con clientes y proveedores.

### **6. El Posicionamiento de marca e imagen de la Empresa**

En otras palabras, el reconocimiento de la marca de la empresa en el mercado y su grado de aceptación entre los consumidores.

### **Etapas de la Competitividad**

La sobrevivencia de las empresas, en un entorno de continuos y vertiginosos cambios, depende principalmente de su capacidad de adaptación y su destreza para enfrentar el aumento de la intensidad y diversidad de la competencia. El logro del éxito obliga a mantenerse en constante adaptación frente a las variaciones del medio, al respecto, Llorente (2016), en su tesis de investigación denominada “Análisis de Competitividad de las Empresas de Acuicultura. Aplicaciones empíricas al cultivo de la dorada”, para optar

al título de Doctor en Administración de Empresas por Universidad de Cantabria, Santander, España; afirma que existen cuatro etapas y son:

1. **Control de Calidad Convencional.** - Cuando la empresa tiene carencia de sistemas operativos y administrativos; la calidad es en una sola área, la empresa no sabe a dónde va, y la capacitación del personal es bajo, por tanto, las estrategias y programas de trabajo no existen, es ahí donde el personal se siente menos importante y no brinda apoyo a la empresa. Y si la empresa sigue tal y como esta, no existe un futuro satisfactorio para dicha empresa, entonces los directivos deben asumir la responsabilidad de cambiar el rumbo de la misma. Se tomará nuevas decisiones, y verificar todo lo planificado en cual estén incluidos los objetivos, políticas, metas, estrategias, en cual se pueda llevar a cabo las actividades en todos los departamentos de la empresa en la cual se pueda llegar a lograr la calidad del servicio y producto.
2. **Normalización.** - La empresa administra por objetivos y metas establecidas, incluyendo la calidad, aquí el personal está capacitado, además se incluirá los planes y programas para mejorar, con una adecuada cultura de cliente y proveedor, el manual de organizaciones y funciones están bien establecidas. Por tanto, es de suma importancia que la empresa mantenga su estatus estable y confiable para tener un buen cumplimiento en el mercado, y así explorar nuevos sistemas, procesos, servicios y productos, para iniciar el mejoramiento de su servicio y producto.
3. **Mejora.** - El recurso humano tiene bien identificado los objetivos, metas y la estrategia con respecto a la calidad de la empresa, además están bien capacitados, cuando existe un problema en la misma lo resuelven en equipo, la competitividad es reconocido por los clientes, por tanto, el desarrollo del personal asegura su plan de vida y carrera. En este tipo de empresas existe cultura de trabajo en equipo en las

diferentes áreas y niveles de la empresa por el cuestionamiento constante de las acciones, objetivos y actividades, por la cual la empresa refleja un espíritu de desarrollo integral de su persona y de sí misma. Existe una tendencia de crecimiento, el cual se ve reflejado en la satisfacción de los clientes.

**Excelencia.** - La empresa tiene el hábito de la mejora continua, liderazgo en el mercado, los clientes reconocen el alto grado de innovación, por tanto, la calidad se ve reflejado en el más alto nivel de productividad, y el personal está involucrado con los objetivos y metas de la empresa. Es aquí donde la empresa se encuentra en un excelente nivel de competitividad, lo que respecta a la calidad de servicio o producto, y la postura de liderazgo le han dado un lugar importante en el mercado.

### **III. HIPOTESIS**

Este trabajo de investigación no plantea hipótesis, por lo que es una investigación de tipo descriptivo, generalmente los trabajos descriptivos no parten de una hipótesis explícita, si no de preguntas de investigación que actúan como herramientas orientadoras de todo el proceso investigativo y redacción del informe.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño de la investigación**

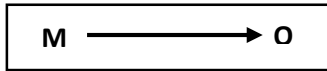
##### **4.1.1. No experimental**

La presente investigación ha sido no experimental, porque se elaboró sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se manifestaron dentro de su contexto, asimismo, investigación es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya ha sucedido Hernández, Fernández Y Batista (2011) También es de corte transversal porque recolectan datos en un solo



momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede Hernández, Fernández Y Batista (2011).

Donde:



**M** = Muestra conformada por las Mype encuestadas.

**O** = Observación de las variables: “Gestión de calidad y Competitividad”

#### **4.1.2. Descriptiva**

La investigación es descriptiva porque se limitó a determinar las variables en estudio tal como se observaron en la realidad al momento en que se realizó la recolección de datos, asimismo, porque se buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

#### **4.1.3. Transversal**

La investigación es transversal, porque se estudió la realidad en un espacio de tiempo determinado.

### **4.2. Población y muestra.**

#### **4.2.1. Población**

A fin de obtener la investigación más completa para la presente investigación, la población está conformada por 12 empresas de consultorios dentales, en la Provincia de Sullana.

## Información de consultorios odontológicos

Nombre del Establecimiento	Clasificación	Dirección	Propietario
Consultorio Odontológico Especializado	Consultorio Odontológico	Av. Jose de Lama Nº1011	Miguel Angel Buleje Carpio
Consultorio Odontológico Vilela	Consultorio Odontológico	Av. Champanat Nº417 -2do P.	Martín Gerardo Vilela Olaya
Clinica Dental ABIALE	Consultorio Odontológico	Av. Jose de Lama Nº 120	Alexander Lastarria Ojeda
Consultorio Odontochong	Consultorio Odontológico	Grau Nº 425	Cristhian Daniel Chong Ramos
Consultorio Odontológico Malaga	Consultorio Odontológico	AV. Grau Nº838	Kelly Soledad Malaga Poma
Consultorio Odontológico Chong	Consultorio Odontológico	Av. Santa Rosa Nº423 -A2 Piso	Victor Andres Sanchez Chong
Consultorio Odontológico del Norte	Consultorio Odontológico	Av. Jose de Lama Nº1204	Javier Alberto Garcia Espinoza
Consultorio Dental	Consultorio Odontológico	Calle Sucre Nº483	Américo Hérrnan Silva Bardales
Consultorio Odontológico Integral	Consultorio Odontológico	Calle San Martín Nº932	Oscar Olaya Farfan
Consultorio Dental	Consultorio Odontológico	San Martín Nº 915 2 Do Piso	Carlos Ernesto Yzaguirre Coronel
Consultorio Dental	Consultorio Odontológico	Calle Grau Nº 399	Luz Angelica Infante Rumiche
Centro Dental Sonrisas	Centro Dental	Av. Santa Rosa #439	Willian Martin Villasante Abramonte

### 4.2.2. Muestra

La muestra en la presente investigación se considera para la variable gestión de calidad exclusivamente a los gerentes, siendo esta cifra menor a 50, por lo tanto, según Hernández, Fernández y Batista en su libro “metodología de la investigación 2010”, menciona que, cuando una población es menor a 50 no requiere de aplicación de fórmula estadística, por tanto, para esta variable la muestra es 12. Continuando con la muestra en el caso de la variable competitividad, se menciona que, al igual que la variable anterior, será aplicada a los mismos gerentes con la finalidad de determinar los factores de la competitividad, en tal sentido, la muestra para esta variable será de 12 personas.

### 4.2.3. Criterios de la inclusión y de la exclusión de la muestra

#### a. Criterios de Inclusión

- ✓ Consultorios dentales Formales ante la Sunat.
- ✓ Consultorios dentales registrados en la DIGEMID.
- ✓ Consultorios dentales con más de 3 años de experiencia.

#### b. Criterios de Exclusión

- ✓ Consultorios dentales con Odontólogos de Profesión
- ✓ Consultorios dentales con Odontólogos colegiados.

## Procedimientos

Para la recolección de los datos se realizarán visitas previas a las Mype del sector Servicios –Rubro Consultorios dentales, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encontraban dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para realizar trabajo de investigación. Finalmente, se procederá a la aplicación del instrumento (cuestionario).

### 3.4. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> Son aquel conjunto correspondiente a una organización, vinculación entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma (James P, 2010)	Principios de la Gestión de Calidad	Enfoque al cliente	Cliente	1.- ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?	C U E S T I O N A R I O
		Liderazgo	Liderazgo	2.- ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?	
		Participación del Personal	Participación	3.- ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultado?	
		Enfoque basado en procesos	Procesos	4.- ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?	
		Enfoque fundamentado en sistemas	Sistemas	5.- ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?	
		Mejora continua	Mejoras	6.- ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?	
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Decisión	7.- ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?	
		Relacion beneficiosa con proveedores	Proveedores	8.- ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?	
	Proceso de Sistema de Gestión de Calidad	Compromiso de la dirección	Compromiso	9.- ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?	
		Clasificación	Clasificación	10.- ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?	
		Mapa de Procesos	Procesos	11.- ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	
		Indicadores de Resultados	Indicadores	12.- ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?	
		Experiencia Piloto	Experiencia	13.- ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?	
		Resultados	Resultados	14.- ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?	

VARIABLES	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p><b>COMPETITIVIDAD</b></p> <p>La capacidad de una entidad u organización con u sin fines de lucro para competir. En el ambito económico la competitividad juega un rol fundamental en empresas y países, definiendo así la aptitud de cada uno para poder mantenerse en el mercado (Uribe,2010)</p>	Factores de la Competitividad	Crecimiento económico de la empresa	Crecimiento	15.- ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?	C U E S T I O N A R I O
		Productividad de la empresa	Productividad	16.- ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?	
		Innovación y mejora continúa	Capacidad	17.- ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?	
		Calidad y servicio de la empresa	Servicios	18.- ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?	
		Poder de negociación de la empresa	Negociación	19.- ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?	
	Etapas de la competitividad	Posicionamiento de marca e imagen de la empresa	Pocisionamiento	20.- ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?	
		Control de Calidad Convencional	Control de Calidad	21.- ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?	
		Normalización	Normalización	22.- ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?	
		Mejora	Mejora	23.- ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?	
	Excelencia	Excelencia	24.- ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?		

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta que es una forma de obtener datos directamente de la persona en una forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructuradas previamente. Las preguntas por lo general se presentan escritas en un formato llamado cuestionario. ( Quispe, 2013)

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

### **3.4.2. Instrumentos**

Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario, el cuál consta de 19 preguntas distribuidas en dos partes:

- La primera parte contiene 09 interrogantes sobre la gestión de calidad
- la segunda parte consta de 10 interrogantes relacionadas con la competitividad.

### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas, el cual se utilizó el programa SPSS Statistics, que cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

#### 4.6. Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE sector servicio – rubro consultorios dentales, provincia de Sullana, año 2018?</p>	<p>Gestión de calidad y competitividad</p>	<p><b>General:</b></p>	<p><b>Población:</b></p>	<p>El diseño de la investigación es: No experimental, porque se elaboró sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se manifestaron dentro de su contexto. Descriptiva, porque se limitó a determinar las variables en estudio tal como se observaron en la realidad al momento en que se realizó la recolección de datos. Transversal, porque se estudió la realidad en un espacio de tiempo determinado.</p>	<p>Questionario</p>
		<p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicios-rubro consultorios dentales en la Ciudad de Sullana, periodo 2018</p>	<p>La población del estudio está conformado por un total de 12 micro y pequeñas empresas del rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana.</p>		
		<p><b>Específico:</b></p>	<p><b>Muestra:</b></p>		
		<p>Describir los principios de la gestión de calidad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana, año 2018.</p>	<p>La muestra está conformada por un total de 12 Micro y pequeñas empresas del rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana.</p>		
		<p>Determinar los procesos del sistema de gestión de calidad del sector servicio – rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, año 2018.</p>			
		<p>Determinar los factores de la competitividad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana, año 2018.</p>			
<p>Determinar las etapas de la competitividad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana, año 2018.</p>					

#### **4.7. Principios éticos**

El Proyecto en mención incorpora al menos dos principios éticos fundamentales:

La autonomía: Que exige que a las personas que estén en condiciones de deliberar acerca de sus metas personales se les respete su capacidad de autodeterminación, y La protección de las personas: Cuya autonomía está menoscabada o disminuida, lo que requiere que a quienes sean dependientes o vulnerables se los proteja contra daños o abuso.

La búsqueda del bien es la obligación ética de lograr los máximos beneficios posibles y de reducir al mínimo la posibilidad de daños e injusticias. Este principio da origen a normas que exigen que los riesgos de la investigación sean razonables frente a los beneficios previstos, que la investigación esté bien concebida, y que los investigadores sean competentes para llevar cabo la investigación y para garantizar el bienestar de los que participan en ella.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultado

Se elaboró un cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales ubicado en la provincia de Sullana, el cual se realizaron 24 preguntas las cuales se recopiló la información obteniendo los siguientes resultados:

- a) 1.- ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?

**TABLA N° 01**

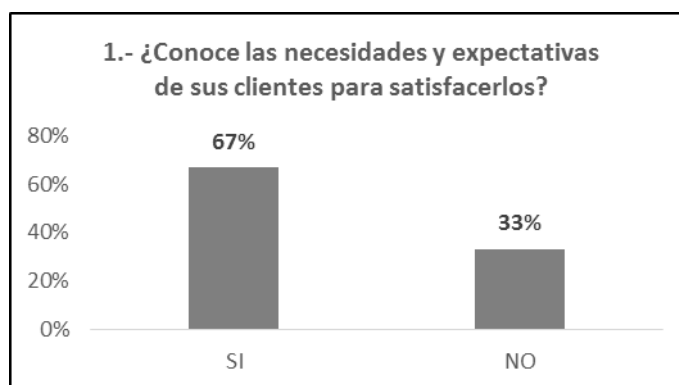
**1.- ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabla 1: ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales  
**Elaboración:** Propia.

### Gráfico 1: ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?



**Fuente:** Tabla N°. 01  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes de los consultorios dentales indican, conocer las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos, mientras que el 33% de los encuestados no conocen las necesidades de los clientes.



b) 2.- ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?

**TABLA N° 02**

**2.- ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	5	42%
NO	7	58%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 2: ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.  
**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 2: ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?**



**Fuente:** Tabla N°. 02  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 42% de los consultorios dentales cuentan con líderes que guían al personal con la finalidad de mantener un ambiente agradable dentro de sus consultorios dentales, mientras que, un 58% no cuentan con líderes.

c) 3.- ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados?

**TABLA N° 03**

**3.- ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultado?**

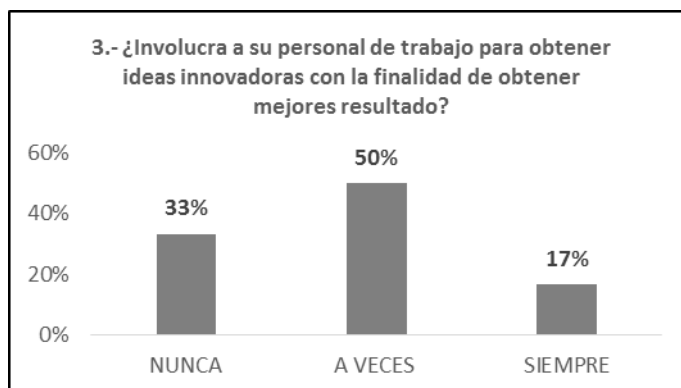
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	4	33%
A VECES	6	50%
SIEMPRE	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 3: ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 3: ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados?**



**Fuente:** Tabla N°. 03

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los Gerentes, el 17% siempre involucran a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras, un 50 % a veces permiten la participación de su personal y solo un 33% prefieren tomar sus propias ideas para la mejora de resultados.

d) 4.- ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?

**TABLA N° 04**

**4.- ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 4: ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 4: ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?**



**Fuente:** Tabla N°. 04

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 75% de los encuestados mencionaron que los recursos y funciones se realizan mediante procesos con la finalidad de conseguir un resultado óptimo y eficiente; sin embargo, el 25% indicaron que tienen parametrizados en procesos los recursos y funciones

e) 5.- ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?

**TABLA N° 05**

**5.- ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?**

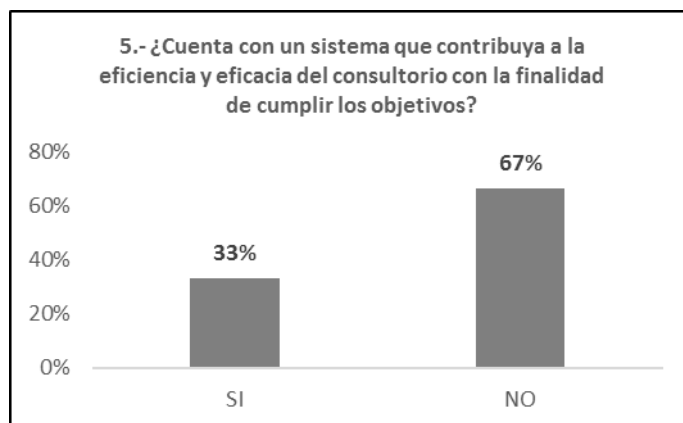
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	33%
NO	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 5: ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 5: ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?**



**Fuente:** Tabla N°. 05

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes encuestados, indicaron que no cuentan con un sistema que les permita cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos, asimismo, sólo el 33% si tienen un sistema que los ayuda a cumplirlos.

f) 6.- ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?

**TABLA N° 06**

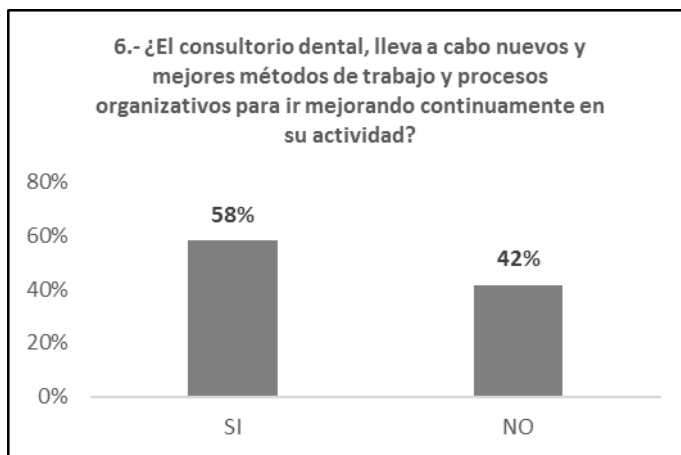
**6.- ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 6: ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios.  
**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 6: ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?**



**Fuente:** Tabla N°. 06  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 58% de los encuestados indicaron que si llevan a cabo nuevos métodos de trabajos, así como nuevos procesos para ir mejorando sus actividades continuamente con la finalidad de ir examinando los resultados que se van

obteniendo y realizar modificaciones que permitan mejoras o superación de los problemas existentes; sin embargo, el 42% indicaron todo lo contrario.

- g) 7.- ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?

**TABLA N° 07**

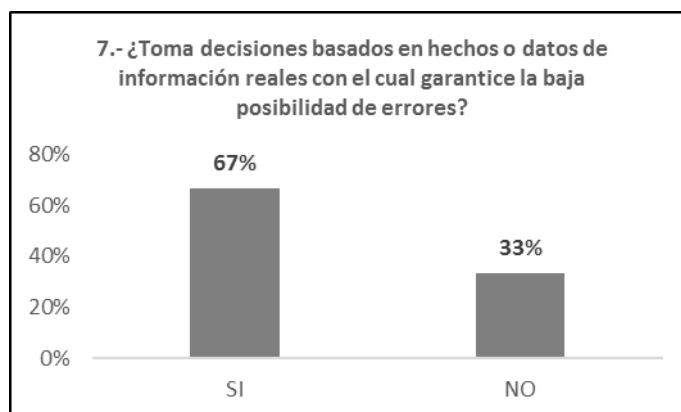
**7.- ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabla 7: ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios.  
**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 7: ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?**



**Fuente:** Tabla N°. 07  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta aplicada, el 67% de los encuestados mencionaron que toman decisiones basadas en hechos o de información de recolección de datos a fin de minimizar errores o de ser el caso eliminarlos, asimismo, el 33% indicaron no tomar mencionadas decisiones.

h) 8.- ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?

**TABLA N° 08**

**8.- ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?**

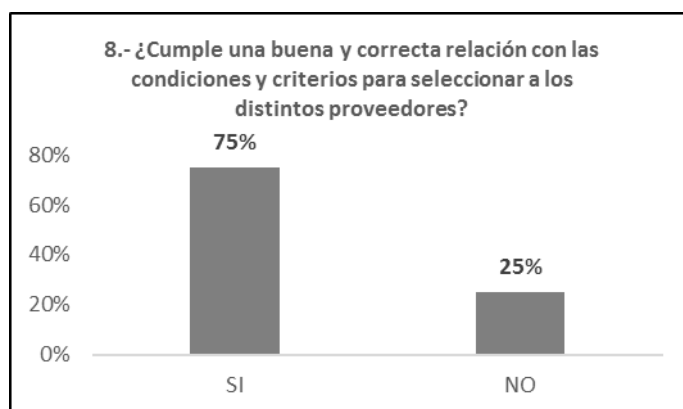
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 8: ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 8: ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?**



**Fuente:** Tabla N°. 08

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta aplicada, el 75% de los Gerentes cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores; sin embargo, solo el 25% d indicaron no hacerlo por razones diversas.

i) 9.- ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?

**TABLA N° 09**

**9.- ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?**

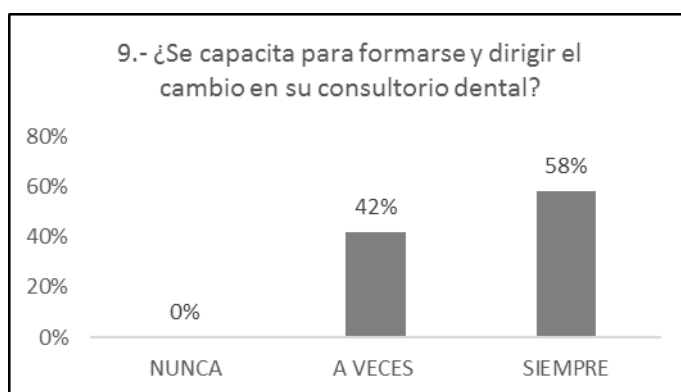
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
A VECES	5	42%
SIEMPRE	7	58%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabla 9: ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 9: ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?**



**Fuente:** Tabla N°. 09

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, solo el 58% de los Gerentes siempre se capacitan para formarse y dirigir los cambios dentro de los consultorios dentales, mientras que un 42% a veces se capacita.



j) 10.- ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?

**TABLA N° 10**

**10.- ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?**

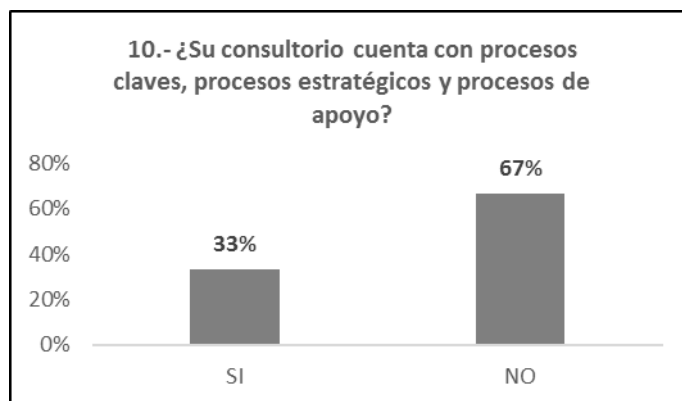
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	33%
NO	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 10: ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 10: ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?**



**Fuente:** Tabla N°. 10

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 33% de los Gerentes indican que sus consultorios dentales si cuentan con procesos claves, estratégicos y de apoyo, mientras que un 67% indican no contar con dichos procesos.

k) 11.- ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?

**TABLA N° 11**

**11.- ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?**

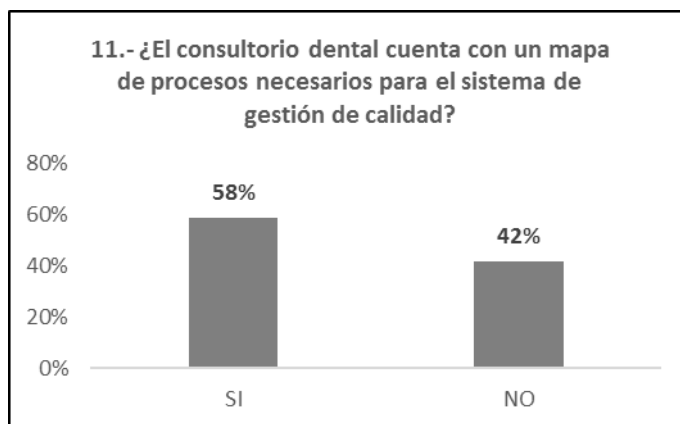
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 11: ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 11: ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?**



**Fuente:** Tabla N°. 11

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta aplicada a los Gerentes se obtuvo que, el 58% indicaron que sus consultorios dentales si cuentan con un mapa de procesos para su sistema de gestión de calidad, mientras que un 42% no lo tienen.

- 1) 12.- ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?

**TABLA N° 12**

**12.- ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?**

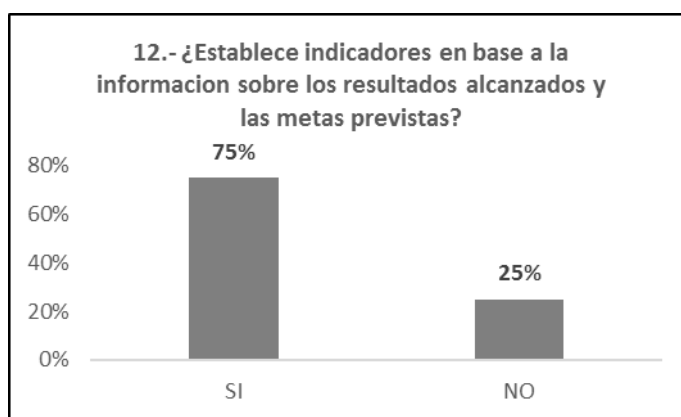
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	9	75%
NO	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 12: ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 12: ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?**



**Fuente:** Tabla N°. 12

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta aplicada, el 75% de los gerentes indican que establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y metas previstas, solo un 25% indican no establecer indicadores.

m) 13.- ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?

**TABLA N° 13**

**13.- ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?**

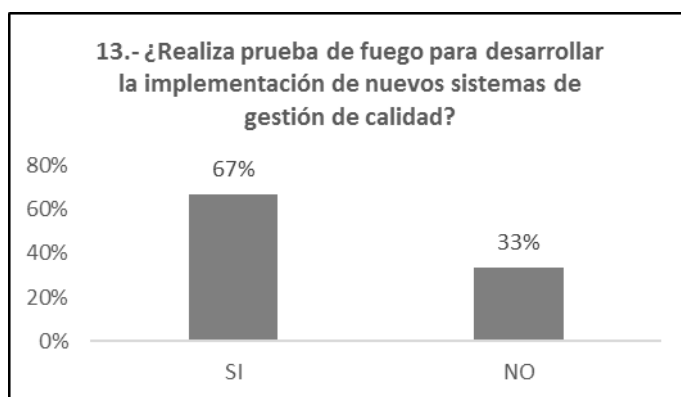
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	8	67%
NO	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 13: ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 13: ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?**



**Fuente:** Tabla N°. 13

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes indican realizar prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión, mientras que solo el 33% indican no realizarlo.

n) 14.- ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?

**TABLA N° 14**

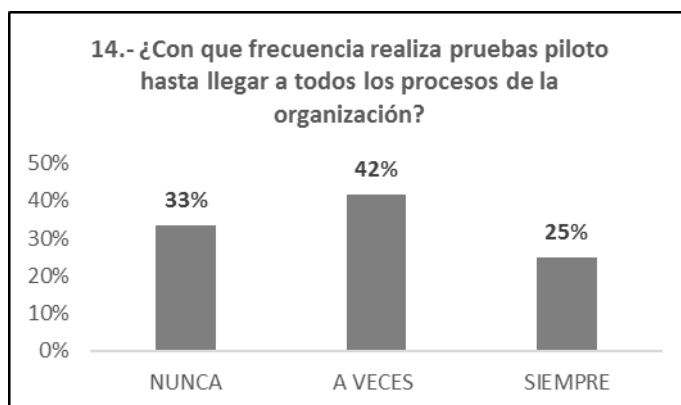
**9.- ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	4	33%
A VECES	5	42%
SIEMPRE	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabla 14: ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.  
**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 14: ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?**



**Fuente:** Tabla N°. 14  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De las encuestas realizadas, solo el 25% de los Gerentes indican que siempre realizan pruebas piloto hasta llegar a todos sus procesos de la organización, un 42% a veces lo aplica y un 33% nunca lo realiza.

o) 15.- ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?

**TABLA N° 15**

**15.- ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?**

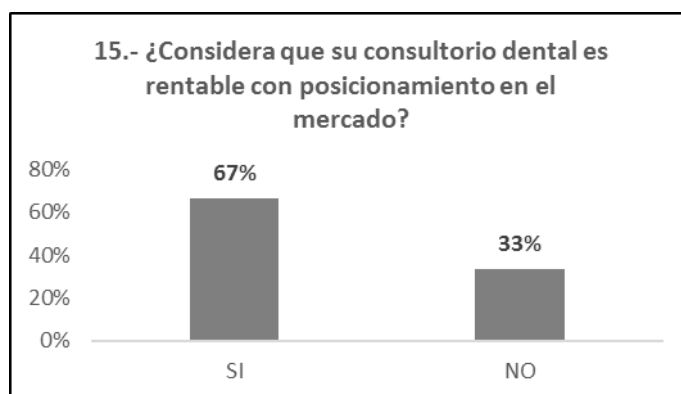
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	8	67%
NO	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 15: ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 15: ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?**



**Fuente:** Tabla N°. 15

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los Gerentes, el 67% consideran que sus consultorios dentales son rentables con posicionamiento en el mercado; sin embargo, el 33% consideran que sus consultorios dentales no son rentables.

p) 16.- ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?

**TABLA N° 16**

**16.- ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?**

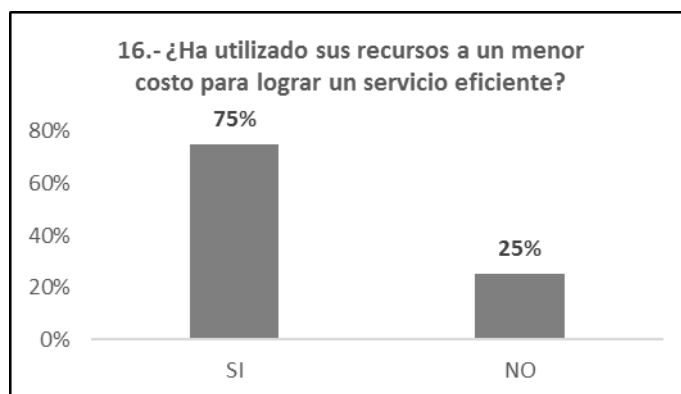
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	9	75%
NO	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 16: ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 16: ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?**



**Fuente:** Tabla N°. 16

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 75% de los Gerentes indican que han usado sus recursos a un menor costo, logrando un servicio eficiente, a diferencia del 25%, los cuales, indicaron que sus recursos fueron elevados.

q) 17.- ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?

**TABLA N° 17**

**17.- ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?**

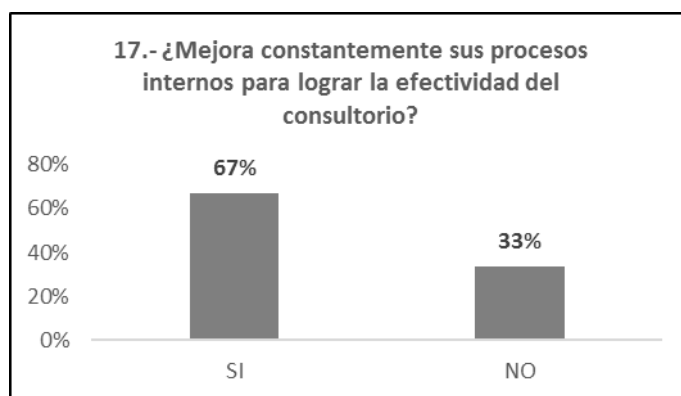
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabla 17: ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 17: ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?**



**Fuente:** Tabla N° 17

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes indicaron que mejoran constantemente sus procesos internos con la finalidad de lograr la efectividad de sus consultorios dentales; sin embargo, el 33% de restante, indicaron que prefieren mantener sus procesos que inicialmente establecieron.



r) 18.- ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?

**TABLA N° 18**

**18.- ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?**

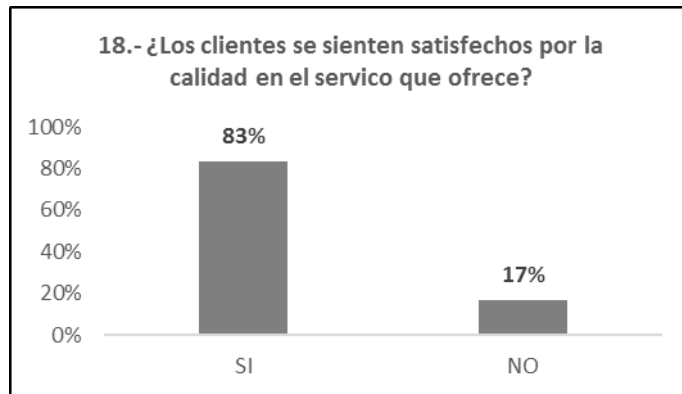
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	83%
NO	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 18: ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 18: ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?**



**Fuente:** Tabla N°. 18

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta aplicada a los Gerentes, el 83% indicaron que sus clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que brindan, mientras que un 17%, notan no satisfacer a los clientes que asisten a sus consultorios dentales.

s) 19.- ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?

**TABLA N° 19**

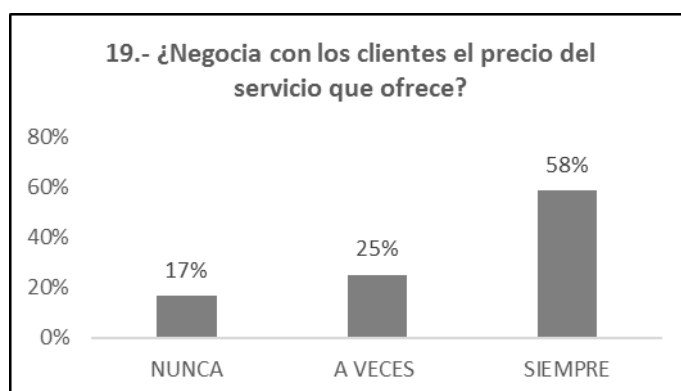
**19.- ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	17%
A VECES	3	25%
SIEMPRE	7	58%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 19: ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.  
**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 19: ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?**



**Fuente:** Tabla N°. 19  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 58% de Gerentes indicaron que siempre negocian los precios con sus clientes, un 25% indicaron que a veces tratan de negociar el precio y un 17% definitivamente, prefieren mantener sus precios establecidos.

t) 20.- ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?

**TABLA N° 20**

**20.- ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	4	33%
A VECES	5	42%
SIEMPRE	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 20: ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 20: ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?**



**Fuente:** Tabla N° 20

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 25% de los Gerentes, siempre realizan publicidad de sus consultorios dentales, mientras que un 42% a veces publicitan sus consultorios, sin embargo, un 33% nunca han realizado publicidad.

u) 21.- ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?

**TABLA N° 21**

**21.- ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?**

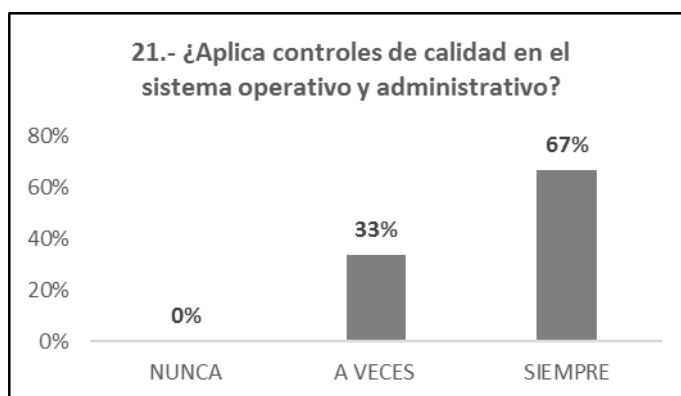
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	0	0%
A VECES	4	33%
SIEMPRE	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 21: ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 21: ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?**



**Fuente:** Tabla N°. 21

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes indican que siempre aplica controles para maximizar el buen funcionamiento de sus consultorios dentales, mientras que un 33% a veces aplican sus controles.

v) 22.- ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?

**TABLA N° 22**

**22.- ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?**

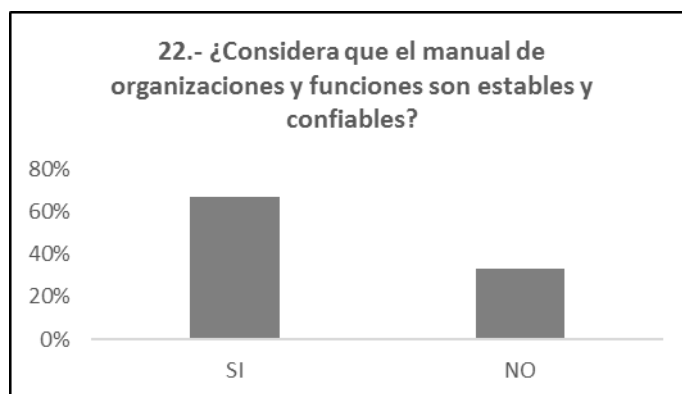
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabla 22: ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 22: ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?**



**Fuente:** Tabla N° 22

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes consideran que el Manual de Organizaciones y Funciones son estables y confiables, mientras que el 33% indicaron no tener la confiabilidad que se amerita.

w) 23.- ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?

**TABLA N° 23**

**23.- ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	0	0%
A VECES	4	33%
SIEMPRE	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 23: ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 23: ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?**



**Fuente:** Tabla N°. 23

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes indicaron que siempre capacita a su personal que labora en los consultorios dentales, mientras que el 33% indican que a veces capacita a su personal.

x) 24.- ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?

**TABLA N° 24**

**24.- ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?**

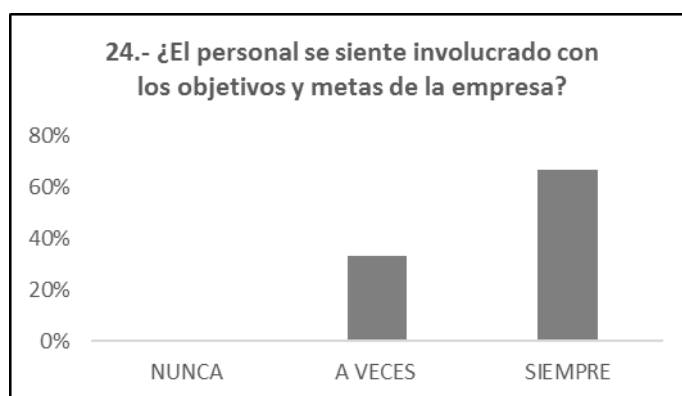
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	0	0%
A VECES	4	33%
SIEMPRE	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Tabla 24: ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los gerentes de los consultorios dentales.

**Elaboración:** Propia.

**Gráfico 24: ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?**



**Fuente:** Tabla N° 24

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 67% de los Gerentes indican que siempre su personal se siente involucrado con los objetivos y metas del consultorio dental, mientras que el 33% indican que a veces su personal se siente involucrados.

## **5.2. Análisis de resultados**

En la Tabla N° 01, que corresponde a la pregunta, ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?, el 67% de los Gerentes de los consultorios dentales indican, conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, mientras que el 33% de los encuestados no conocen las necesidades de los clientes; en tal sentido, se puede apreciar que, en la mayoría de los consultorios dentales de la Provincia de Sullana tienen claro las necesidades de los clientes, logrando que las expectativas de cada uno de ellos sean lo más favorables posibles. Este resultado se aproxima a lo indicado por Reineiro (2014), el cual menciona que, la Gestión de Calidad ha traído beneficios a su MYPE haciéndolas más rentables, con clientes satisfechos, en consecuencia, un crecimiento constante, por lo tanto, la aplicación de una gestión de calidad en las Mype les genera beneficios.

En la Tabla N° 02, que corresponde a la pregunta, ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?, el 42% de los consultorios dentales cuentan con líderes que guían al personal con la finalidad de mantener un ambiente agradable dentro de sus consultorios dentales, mientras que un 58% no cuentan con líderes. Esto se puede interpretar que, en su mayoría, los consultorios dentales no cuentan con personal que se encargue del liderazgo de la empresa con el propósito de manejar a su equipo de trabajo, el cual puede llegar a la consecuencia de no mantener un ambiente agradable. Estos resultados se aproximan a Vicente (2015) quien concluye que, nunca se nos enseñó



formalmente que la consulta privada es una pequeña empresa de servicios, liderada en su inmensa mayoría de los casos por el propio odontólogo y, por lo tanto, es quien asume el liderazgo, desconociendo en la mayoría de los casos este hecho y sin las competencias necesarias para dirigir eficientemente la organización. Navarro (2015), quien concluye que, totalmente las MYPE consideran importante la capacitación porque mejora su competitividad, por lo que es necesario que siempre mantengan actualizado al personal, implementando programas de capacitación que podrían ser motivadores.

En la Tabla N° 03, que corresponde a la pregunta, ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados?, el 17% siempre involucran a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras, un 50 % a veces permiten la participación de su personal y solo un 33% prefieren tomar sus propias ideas para la mejora de resultados. Se concluye que, el 50% de los Gerentes involucran a su personal para la obtención de ideas innovadoras que ayuden a contribuir a mejoras en los resultados, siendo que se asemeja a Yuli H. (2015), el cual menciona que, la gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio.

En la Tabla N° 04, que corresponde a la pregunta, ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?, el 75% de los encuestados mencionaron que los recursos y funciones se realizan mediante procesos con la finalidad de conseguir un resultado óptimo y eficiente; sin embargo, el 25% indicaron que tienen parametrizados en procesos los recursos y funciones. Esto se interpreta que, en la mayoría de los consultorios dentales tienen presente que las funciones y recursos se deben de realizar mediante procesos, toda vez que quieren resultados óptimos y eficientes, siendo que se asemeja a Julián (2012), quien menciona a la Gestión

como un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos.

En la Tabla N° 05, que corresponde a la pregunta, ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?, el 67% de los Gerentes encuestados, indicaron que no cuentan con un sistema que les permita cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos, asimismo, sólo el 33% si tienen un sistema que los ayuda a cumplirlos. Esto se concluye que, más del 50% de los consultorios dentales trabajan de manera tradicional sin sistemas que les permita contribuir con los objetivos, siendo que se asemeja con Carlos (2010), quien menciona, se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas, pues tiene consigo diversos beneficios al estandarizar los procesos de la misma.

En la Tabla N° 06, que corresponde a la pregunta, ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?, el 58% de los encuestados indicaron que si llevan a cabo nuevos métodos de trabajos así como nuevos procesos para ir mejorando sus actividades continuamente con la finalidad de ir examinando los resultados que se van obteniendo y realizar modificaciones que permitan mejoras o superación de los problemas existentes; sin embargo, el 42% indicaron todo lo contrario. Esto se interpreta que en su mayoría realiza mejoras en sus procesos y métodos de trabajos para su mejora continua, el cual tiene relación con lo descrito por James (2012), quien hace mención a la Gestión de Calidad como una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios.

En la Tabla N° 07, que corresponde a la pregunta, ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?, el 67% de los encuestados mencionaron que toman decisiones basas en hechos o de información de recolección de datos a fin de minimizar errores o de ser el caso eliminarlos, asimismo, el 33% indicaron no tomar mencionadas decisiones. Concluyendo que, más del 50% de los consultorios dentales, toman decisiones basados en hechos reales para minimizar posibles errores, lo mencionado se asemeja a lo indicado por Herrera (2015), quien concluyó que la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

En la Tabla N° 08, que corresponde a la pregunta, ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?, el 75% de los Gerentes cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores; sin embargo, solo el 25% d indicaron no hacerlo Resultado cercano con Inca T. & Alberto R. (2016) quien afirma que La gestión de calidad genera más beneficios a los emprendedores. Por otra parte Fernández (2012), los principios de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional.

En la Tabla N° 09, que corresponde a la pregunta, ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?, solo el 58% de los Gerentes siempre se capacitan para formarse y dirigir los cambios dentro de los consultorios dentales, mientras que un 42% a veces se capacita. En su totalidad, los Gerentes se capacitan para dirigir el modo cambiante en los consultorios dentales, asimilándose a lo que concluye Gave (2016), quien menciona que, es necesario capacitar a los gerentes, propietarios o encargados de estas empresas para

brindar los conocimientos necesarios sobre los aspectos que integran la cultura empresarial y específicamente sobre la calidad en el servicio, como una herramienta para diferenciarse de las demás empresas.

En la Tabla N° 10, que corresponde a la pregunta, ¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?, el 33% de los Gerentes indican que sus consultorios dentales si cuentan con procesos claves, estratégicos y de apoyo, mientras que un 67% indican no contar con dichos procesos. En su mayoría, los consultorios dentales no cuentan con procesos claves como herramientas principales, que son fundamentalmente de apoyo para fortalecer la gestión de calidad. Estos resultados se asemejan a Agustín (2016), el cual concluye que, los indicadores de gestión de calidad que utilizan las Mype para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la calidad de servicio y calidad de percepción del visitante, ya que es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios.

En la Tabla N° 11, que corresponde a la pregunta, ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?, el 58% indicaron que sus consultorios dentales si cuentan con un mapa de procesos para su sistema de gestión de calidad, mientras que un 42% no lo tienen, situación similar a lo indicado por Herrera (2015), quien menciona, la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

En la Tabla N° 12, que corresponde a la pregunta, ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?, el 75% de los gerentes indican que establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados

y metas previstas, solo un 25% indican no establecer indicadores. Conclusión que se asemeja a lo indicado por Agustín (2016), el cual mencionó que, los indicadores de gestión de calidad que utilizan las MYPE para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la calidad de servicio y calidad de percepción del visitante, ya que es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios.

En la Tabla N° 13, que corresponde a la pregunta, ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?, el 67% de los Gerentes indican realizar prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión, mientras que solo el 33% indican no realizarlo. La implementación de nuevo sistema de Gestión de Calidad es muy importante, ya que se debe de considerar la importancia de los beneficios a la organización. Josué M. (2013) manifiesta que, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008", brinda importantes beneficios a la organización que lo justifica, como por ejemplo obtener una Tasa Interna de Retorno Económico igual a 39,34% y una Tasa Interna de Retorno Financiero igual a 27,47%, donde existe un Costo de Oportunidad de 20%.

En la Tabla N° 14, que corresponde a la pregunta, ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?, solo el 25% de los Gerentes indican que siempre realizan pruebas piloto hasta llegar a todos sus procesos de la organización, un 42% a veces lo aplica y un 33% nunca lo realiza. Es de suma importancia realizar pruebas en cada proceso de la organización para evaluar su efectividad en su desarrollo, siendo que Inca T. & Alberto R.(2016) manifestaron la importancia de un modelo de gestión de calidad en el servicio para obtener un mayor beneficio para el usuario y para el hospital, mediante la aplicación del modelo de gestión de calidad se obtendrá resultados de calidad en cuanto a su análisis debido a que se llevara a cabo un protocolo de procesos efectivos para obtener resultados eficientes.

En la Tabla N° 15, que corresponde a la pregunta, ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?, el 67% consideran que sus consultorios dentales

son rentables con posicionamiento en el mercado; sin embargo, el 33% consideran que sus consultorios dentales no son rentables. Llorente (2016) concluye que, la dimensión de la empresa y su estrategia competitiva, determinada por la rotación del activo y el margen comercial, son los factores más relevantes para explicar la rentabilidad económica de las empresas de cultivo de dorada y lubina.

En la Tabla N° 16, que corresponde a la pregunta, ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?, el 75% de los Gerentes indican que han usado sus recursos a un menor costo, logrando un servicio eficiente, a diferencia del 25%, los cuales, indicaron que sus recursos fueron elevados. Esto se asemeja a lo indicado por Gave (2016), quien menciona que la calidad es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma.

En la Tabla N° 17, que corresponde a la pregunta, ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?, el 67% de los Gerentes indicaron que mejoran constantemente sus procesos internos con la finalidad de lograr la efectividad de sus consultorios dentales; sin embargo, el 33% de restante, indicaron que prefieren mantener sus procesos que inicialmente establecieron. Lo mencionado difiere a lo concluido por Farfán (2015), quien menciona que, las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.

En la Tabla N° 18, que corresponde a la pregunta, ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?, el 83% indicaron que sus clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que brindan, mientras que un 17%, notan no satisfacer a los clientes. Resultado coincidente con Llorente (2016), quien concluyó que las empresas

utilizan factores de la competitividad para incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de la organización. Por otra parte Villalba, (2012) dijo que es necesario que las empresas deben estar preparadas para enfrentar a su principal competidor.

En la Tabla N° 19, que corresponde a la pregunta, ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?, el 58% de Gerentes indicaron que siempre negocian los precios con sus clientes, un 25% indicaron que a veces tratan de negociar el precio y un 17% definitivamente, prefieren mantener sus precios establecidos. Llorente (2016) concluye que, los precios de comercialización han disminuido hasta niveles que en muchos casos están por debajo del coste de producción. La principal respuesta de las empresas a la pérdida de competitividad ha sido un cambio en la estrategia competitiva consistente en la venta de una mayor cantidad de producto con un margen comercial menor, es decir, en aplicar una estrategia de liderazgo en costes.

En la Tabla N° 20, que corresponde a la pregunta, ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?, el 25% de los Gerentes, siempre realizan publicidad de sus consultorios dentales, mientras que un 42% a veces publicitan sus consultorios, sin embargo, un 33% nunca han realizado publicidad. Yuli H. (2015) concluye que, la gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio.

En la Tabla N° 21, que corresponde a la pregunta, ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?, el 67% de los Gerentes indican que siempre aplica controles para maximizar el buen funcionamiento de sus consultorios dentales, mientras que un 33% a veces aplican sus controles. Al igual que Agustín (2016) concluye que, los indicadores de gestión de calidad que utilizan las Mype para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la calidad de servicio y calidad de percepción del visitante, ya que

es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios.

En la Tabla N° 22, que corresponde a la pregunta, ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?, el 67% de los Gerentes consideran que el Manual de Organizaciones y Funciones son estables y confiables, mientras que el 33% indicaron no tener la confiabilidad que se amerita. Enrique (2015), quien concluyó de los encuestados un grado mínimo, es decir se muestra satisfechos al considerar que los instrumentos de gestión ayudan en el ordenamiento político organizacional, y representan un mayor rendimiento. Por otra parte Llorente (2016), afirmo que las empresas se rigen por lo general en la competitividad por cuatro etapas.

En la Tabla N° 23, que corresponde a la pregunta, ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?, el 67% de los Gerentes indicaron que siempre capacita a su personal que labora en los consultorios dentales, mientras que el 33% indican que a veces capacita a su personal. Gave (2016) concluye que, la calidad es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma. Es necesario capacitar a los gerentes, propietarios o encargados de estas empresas para brindar los conocimientos necesarios sobre los aspectos que integran la cultura empresarial y específicamente sobre la calidad en el servicio, como una herramienta para diferenciarse de las demás empresas.

En la Tabla N° 24, que corresponde a la pregunta, ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?, el 67% de los Gerentes indican que siempre su personal se siente involucrado con los objetivos y metas del consultorio dental, mientras que el 33% indican que a veces su personal se siente involucrados. Grupo Calidad (2005), concluye que, se analiza la gestión de la calidad como una herramienta poderosa y con la suficiente



capacidad para sujetar y envolver a las personas en las organizaciones para poder cumplir con los requisitos y estándares necesarios que permitan ofrecer productos y servicios de calidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

- ✓ Con relación a los Principios de Gestión de Calidad se describió que, los consultorios dentales cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores, de igual forma, los recursos y funciones se realizan mediante procesos; por otro lado, Toman decisiones basados en hechos o datos de información reales, garantizando la baja posibilidad de errores; asimismo, conocen las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos. Los consultorios dentales, llevan a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad; sin embargo, no cuentan con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable; siendo que, a veces involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados.
- ✓ Con relación a los Procesos de Sistema de Gestión de Calidad se describió que, los consultorios dentales establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas; asimismo, realizan prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad; sin embargo, no cuentan con procesos claves, estratégicos de apoyo; por otro lado, los Gerentes,

siempre se capacitan para formarse y dirigir el cambio. Siendo importante mencionar que, cuentan con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad; sin embargo, a veces realizan pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización.

- ✓ Con relación a los factores de la competitividad se describió que, los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrecen, siendo que los consultorios dentales utilizan sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente, teniendo rentabilidad con posicionamiento en el mercado; asimismo, mejoran constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio; por otro lado, siempre negocian con los clientes el precio del servicio que ofrecen y a veces realizan con frecuencia la publicidad de los consultorios dentales.
- ✓ Con relación a las etapas de la competitividad se describió que, los Gerentes consideran que el Manual de Organizaciones y Funciones son estables y confiables, aplicando siempre los controles de calidad en el sistema operativo y administrativo; asimismo, capacitan a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo e identificando que siempre su personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa.

## PROPUESTAS DE MEJORAS

VARIABLES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PROBLEMA ENCONTRADO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
GESTIÓN DE CALIDAD	Describir los principios de la gestión de calidad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana, año 2018.	<b>Falta de líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable; asimismo, a veces involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados.</b>	Incorporar líderes que guíen al personal, involucrándolos para obtener ideas innovadoras con la finalidad de mejorar la gestión de calidad y fidelizar clientes de manera continua. De igual forma, para mejores resultados, se deberá involucrar más al personal de trabajo para obtener ideas innovadoras que ayuden a los cambios positivos de los consultorios dentales.	Gerente o propietario
	Determinar los procesos del sistema de gestión de calidad del sector servicio – rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, año 2018.	<b>Falta de procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo</b>  <b>Falta de pruebas pilotos en los procesos.</b>	Proponer y mejorar el proceso de Sistema de Gestión de Calidad, realizando capacitaciones constantes, tanto para el personal como los Gerentes que llevan el control de la funcionalidad de los consultorios dentales. Por otro lado, es fundamental que todos los consultorios dentales cuenten con mapas de procesos e indicadores que les permitan llevar un control y en base a ellos realizar pruebas con frecuencia para analizar todos y cada uno de los procesos que se establezcan.	Gerente o propietario
COMPETITIVIDAD	Determinar los factores de la competitividad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana, año 2018.	<b>Poca rentabilidad con posicionamiento en el mercado.</b>  <b>Falta de publicidad de los consultorios dentales</b>	Se recomienda, utilizar los recursos con las que cuentan los consultorios dentales, para lograr un servicio eficiente, con la finalidad de minimizar costos, asimismo mejorar constantemente sus procesos efectivizando los consultorios dentales, por últimos, realizar publicidad constante para llegar a más clientes y puedan tener un mejor posicionamiento en el mercado.	Gerente o propietario
	Determinar las etapas de la competitividad del sector servicio-rubro consultorios dentales de la Provincia de Sullana, año 2018.	<b>Poco control de calidad en el sistema operativo y administrativo.</b>  <b>Falta de compromiso con los objetivos y metas.</b>	Reforzar los controles de calidad en el sistema operativo y administrativo para obtener un manual de gestión de organización y funciones estables y confiables. Por otro lado, capacitar a su personal a cargo constantemente para lograr una buena cultura de trabajo en equipo y que el personal se sienta involucrado con los objetivos y metas de la empresa.	Gerente o propietario

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid : Ediciones Díaz de Santos.
- Agustin M. (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mype comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de atienza, Piura, año 2014*. Piura.
- Arista, B. (2014). *La calidad en la atención odontológica de las clínicas Iztacala, Acatlan y Cuautepec dependientes de la FES Iztacala*. Iztacala: Universidad de la FES Iztacala.
- Bernuy, A. (2014). *Calidad de la atención en las clínicas dentales*. Piura.
- Borda, M. (2013). *Métodos cuantitativos. herramientas para la investigación en salud (ebook)*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=tONIBAAAQBAJ&pg=PA1&dq=cuantitativo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=cuantitativo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tONIBAAAQBAJ&pg=PA1&dq=cuantitativo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=cuantitativo&f=false)
- Borda, M., Tuesca, R., & Edgar, N. (2013). *Métodos cuantitativos 4a ed. herramientas para la investigación en salud (ebook)*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=tONIBAAAQBAJ&pg=PA1&dq=cuantitativo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=cuantitativo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tONIBAAAQBAJ&pg=PA1&dq=cuantitativo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=cuantitativo&f=false)
- Carlos M. (2014). *Caracterización gestión de calidad y formalización de las mype rubro librerías (Ciudad Piura) año 2013*. Piura.
- Carlos T. (2010). *Administración y Calidad*. Mexico: Limusa Noriega.
- Crosby P. (2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Enrique A. (2015). *Caracterización de la competitividad y la capacitación en las Mypes del sector comercial, rubro de textiles de la ciudad de Sullana. Año 2014*. Sullana.

- Espinosa. (2009). *Calidad total* (El Cid Editor | apuntes ed.). Recuperado el 10 de setiembre de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10316811>
- Fernandez, A. (2013). *Gestión de calidad en servicios odontológicos*. Sullana.
- Gilberto Q. (2005). *Mejoramiento continuo principio de gestión de la calidad*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/mejoramiento-continuo-principio-de-gestion-de-la-calidad/>
- Hernandez Sampieri R., F. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, T. (2015). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008*. Madrid: B - EUMED. Recuperado el 10 de setiembre de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10577077>
- Inca T. & Alberto R. (2016). *Modelo De Gestión De Calidad En El Servicio De Laboratorio*. Ambato - Ecuador: Univeridad Regional Autónoma de los Andes.
- Jacinto, J. (2013). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM*. Lima: UNMSM.
- James P. (2010). *La gestión de la calidad*. España: Esic.
- José O. (2012). *Gestión de calidad y la incidencia en el crecimiento de la producción de las Mypes agroexportadoras rubro de banano orgánico de la provincia de Sullana - Piura, año 2011*. Sullana.
- José R. (2014). *vivianagallegosvalerio*. Obtenido de <http://vivianagallegosvalerio.weebly.com/ruta-de-la-calidad.html>
- Joseph J. (2012). *Gestipolis*. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- Julian, P. (2012). *Gestion y administración*. Obtenido de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>
- Kaoru I. (2012). *Gestipolis*. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

- Marco C. (2015). *Excelence*. Obtenido de <https://excelencemanagement.wordpress.com/calidad/>
- María, A. (2012). *Dimensiones y factores críticos en la gestión de la calidad total*. Valencia: Edicióna.
- MARTÍNEZ, J. (2011). *Metodos de investigacion cualitativa*.
- Michelli V. (21 de Setiembre de 2012). *Practicadelaadministracion*. Obtenido de <http://practicadelaadministracion.blogspot.pe/2012/09/factores-que-influyen-en-la.html>
- Montoya, J. (03 de Setiembre de 2015). *CINCO FUERZAS DE PORTER ODONTOTAL*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/p8oxwyu-geap/cinco-fuerzas-de-porter-odontotal/>
- Oliva, C. y. (2014). *Satisfacción usuaria: Un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en riesgo psicosocial, en la atención primaria*. PSYKHE: PSYKHE.
- Patricia, L. (2011). *Gestión del consultorio dental*. Perú: Cayetano Heredia.
- Quesada M. (2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Reineiro C. (2014). *La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de Chimbote 2013*. Chimbote-Perú: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.
- Rioboo, R. (2012). *Odontología Preventiva y Comunitaria*. Madrid: Avances. Madrid: Granada.
- Riquelme, M. (05 de Junio de 2015). *Las 5 Fuerzas de Porter*. Obtenido de Clave para el Éxito de la Empresa: <https://www.5fuerzasdeporter.com/>
- Roberto, R. (2014). *Análisis Pest del Sector Dental*. Italia: Universidad de Turin.
- Roldan W. (2010). Los indicadores de la competitividad. *promoartesanía*, 22-23.
- Thomas G, A. J. (2012). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Suplemento N° 03*, 26-33.

- Varo, J. (2015). Conceptos fundamentales en Gestión Estratégica de la calidad. En D. d. Santos, *Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios* (págs. 3-8). Perú: Multimedia.
- Vicente. (22 de 11 de 2015). *software dental link*. Obtenido de <https://software dental link.com/marketing-dental/la-competencia/>
- Vicente, A. (2011). La Competitividad. En *La capacidad de las empresas de vender más productos y servicios y de mantener y aumentar su participación en el mercado sin necesidad de sacrificar utilidad para que realmente sea competitiva una empresa el mercado en que mantiene o fortalece su posición* (pág. 3). Mexico: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Yuli H. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*. Esperanza - Chepén: Universidad Cesar Vallejo.

# ANEXOS





### CUESTIONARIO - CONSULTORIOS DENTALES

#### Gestión de Calidad:

1.- ¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?

SI  NO

2.- ¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?

SI  NO

3.- ¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados?

Nunca  A veces  Siempre

4.- ¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?

SI  NO

5.- ¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?

SI  NO

6.- ¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?

SI  NO

7.- ¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?

SI  NO

8.- ¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?

SI  NO

9.- ¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?

Nunca  A veces  Siempre

10.- ¿El consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?

SI

NO

11.- ¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?

SI

NO

12.- ¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?

SI

NO

13.- ¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?

SI

NO

14.- ¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?

Nunca

A veces

Siempre

### La Competitividad

15.- ¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?

SI

NO

16.- ¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?

SI

NO

17.- ¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?

SI

NO

18.- ¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?

SI

NO

19.- ¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?

Nunca

A veces

Siempre

20.- ¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?

Nunca

A veces

Siempre

21.- ¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?

Nunca

A veces

Siempre

**22.- ¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?**

SI

NO

**23.- ¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?**

Nunca

A veces

Siempre

**24.- ¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?**

Nunca

A veces

Siempre

## INFORMACIÓN DE CONSULTORIOS DENTALES

Nombre del Establecimiento	Clasificación	Dirección	Propietario
Consultorio Odontológico Especializado	Consultorio Odontológico	Av. Jose de Lama Nº1011	Miguel Angel Buleje Carpio
Consultorio Odontológico Vilela	Consultorio Odontológico	Av. Champanat Nº417 -2do P.	Martín Gerardo Vilela Olaya
Clinica Dental ABIALE	Consultorio Odontológico	Av. Jose de Lama Nº 120	Alexander Lastarria Ojeda
Consultorio Odontochong	Consultorio Odontológico	Grau Nº 425	Cristhian Daniel Chong Ramos
Consultorio Odontológico Malaga	Consultorio Odontológico	AV. Grau Nº838	Kelly Soledad Malaga Poma
Consultorio Odontológico Chong	Consultorio Odontológico	Av. Santa Rosa Nº423 -A 2 Piso	Victor Andres Sanchez Chong
Consultorio Odontológico del Norte	Consultorio Odontológico	Av. Jose de Lama Nº1204	Javier Alberto Garcia Espinoza
Consultorio Dental	Consultorio Odontológico	Calle Sucre Nº483	Américo Hérrnan Silva Bardales
Consultorio Odontológico Integral	Consultorio Odontológico	Calle San Martín Nº932	Oscar Olaya Farfan
Consultorio Dental	Consultorio Odontológico	San Martín Nº 915 2 Do Piso	Carlos Ernesto Yzaguirre Coronel
Consultorio Dental	Consultorio Odontológico	Calle Grau Nº 399	Luz Angelica Infante Rumiche
Centro Dental Sonrisas	Centro Dental	Av. Santa Rosa #439	Willian Martin Villasante Abramonte

## HOJA DE TRABAJO

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESULTADOS % PRIMER NIVEL		RESULTADOS % SEGUNDO NIVEL			CONCLUSIONES
			Si	No	NUNCA	AVECES	SIEMPRE	
PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	CLIENTE	¿Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos?	67%	33%				Con relación a los Principios de Gestión de Calidad se describió que, los consultorios dentales cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores, de igual forma, los recursos y funciones se realizan mediante procesos; por otro lado, Toman decisiones basados en hechos o datos de información reales garantizando la baja posibilidad de errores; asimismo, conocen las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlos. Los consultorios dentales, llevan a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad; sin embargo, no cuentan con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable; siendo que, a veces involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultados.
	LIDERAZGO	¿Su consultorio dental, cuenta con líderes que guíen al personal para mantener un ambiente agradable?	42%	58%				
	PARTICIPACIÓN	¿Involucra a su personal de trabajo para obtener ideas innovadoras con la finalidad de obtener mejores resultado?			33%	50%	17%	
	PROCESOS	¿Los recursos y funciones se realizan mediante procesos?	75%	25%				
	SISTEMAS	¿Cuenta con un sistema que contribuya a la eficiencia y eficacia del consultorio con la finalidad de cumplir los objetivos?	33%	67%				
	MEJORAS	¿El consultorio dental, lleva a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para ir mejorando continuamente en su actividad?	58%	42%				
	DESICIÓN	¿Toma decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores?	67%	33%				
	PROVEEDORES	¿Cumple una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?	75%	25%				
PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	COMPROMISO	¿Se capacita para formarse y dirigir el cambio en su consultorio dental?			0%	42%	58%	Con relación a los Procesos de Sistema de Gestión de Calidad se describió que, los consultorios dentales establecen indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas; asimismo, realizan prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad; sin embargo, no cuentan con procesos claves, estratégicos de apoyo; por otro lado, los Gerentes, siempre se capacitan para formarse y dirigir el cambio. Siendo importante mencionar que, cuentan con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad; sin embargo, a veces realizan pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización.
	CLASIFICACIÓN	¿Su consultorio cuenta con procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo?	33%	67%				
	PROCESOS	¿El consultorio dental cuenta con un mapa de procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	58%	42%				
	INDICADORES	¿Establece indicadores en base a la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas?	75%	25%				
	EXPERIENCIA	¿Realiza prueba de fuego para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad?	67%	33%				
	RESULTADOS	¿Con que frecuencia realiza pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos de la organización?			33%	42%	25%	

**HOJA DE TRABAJO**

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESULTADOS % PRIMER NIVEL		RESULTADOS % SEGUNDO NIVEL			CONCLUSIONES
			Si	No	NUNCA	AVECES	SIEMPRE	
FACTORES DE LA COMPETITIVIDAD	CRECIMIENTO	¿Considera que su consultorio dental es rentable con posicionamiento en el mercado?	67%	33%				Con relación a los factores de la competitividad se describió que, los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrecen, siendo que los consultorios dentales utilizan sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente, teniendo rentabilidad con posicionamiento en el mercado; asimismo, mejoran constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio; por otro lado, siempre negocian con los clientes el precio del servicio que ofrecen y a veces realizan con frecuencia la publicidad de los consultorios dentales.
	PRODUCTIVIDAD	¿Ha utilizado sus recursos a un menor costo para lograr un servicio eficiente?	75%	25%				
	CAPACIDAD	¿Mejora constantemente sus procesos internos para lograr la efectividad del consultorio?	67%	33%				
	SERVICIOS	¿Los clientes se sienten satisfechos por la calidad en el servicio que ofrece?	83%	17%				
	NEGOCIACIÓN	¿Negocia con los clientes el precio del servicio que ofrece?			17%	25%	58%	
	POSICIONAMIENTO	¿Realiza frecuentemente la publicidad de su consultorio dental?			33%	42%	25%	
ETAPAS DE LA COMPETITIVIDAD	CONTROL DE CALIDAD	¿Aplica controles de calidad en el sistema operativo y administrativo?			0%	33%	67%	Con relación a las etapas de la competitividad se describió que, los Gerentes consideran que el Manual de Organizaciones y Funciones son estables y confiables, aplicando siempre los controles de calidad en el sistema operativo y administrativo; asimismo, capacitan a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo e identificando que siempre su personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa.
	NORMALIZACIÓN	¿Considera que el manual de organizaciones y funciones son estables y confiables?	67%	33%				
	MEJORA	¿Capacita a su personal para lograr una buena cultura de trabajo en equipo?			0%	33%	67%	
	EXCELENCIA	¿El personal se siente involucrado con los objetivos y metas de la empresa?			0%	33%	67%	

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH  
“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

**DOCENTE: Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS**

**ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO**


**COLEGIADO: COESPE N°214**

**Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 12 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió la “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE sector servicio – rubro consultorios dentales, provincia de Sullana, año 2018” fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 25. Dando el siguiente resultado:

  
.....  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## Fiabilidad del Alfa cronbach de la variable Gestión de calidad


ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE SECTOR SERVICIO – RUBRO CONSULTORIOS DENTALES, PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2018”

### VARIABLE GESTION DE CALIDAD:

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
14	0.841

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	26,42	15,720	,574	,825
P02	26,17	21,788	-,801	,898
P03	23,92	15,356	,415	,838
P04	26,50	15,000	,856	,810
P05	26,08	15,174	,727	,816
P06	26,33	21,697	-,783	,897
P07	26,42	14,992	,779	,812
P08	26,50	15,000	,856	,810
P09	23,17	15,242	,671	,818
P10	26,08	15,174	,727	,816
P11	26,33	15,152	,695	,817
P12	26,50	15,000	,856	,810
P13	26,50	15,000	,856	,810
P14	23,83	12,152	,981	,783

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 84.1 % de confiabilidad con respecto a 14 Preguntas (12 encuestados) de la Variable Gestión de la Calidad.

  
 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ




## Fiabilidad del Alfa cronbach de la variable Competitividad

### VARIABLE COMPETITIVIDAD:

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
10	0.947

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P15	27,42	17,174	,817	,940
P16	27,50	17,727	,740	,943
P17	27,42	17,174	,817	,940
P18	27,58	18,629	,586	,949
P19	24,33	15,333	,771	,946
P20	24,83	14,333	,964	,934
P21	24,08	17,174	,817	,940
P22	27,42	17,174	,817	,940
P23	24,08	17,174	,817	,940
P24	24,08	17,174	,817	,940

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 94.7% de confiabilidad con respecto a 10 Preguntas (12 encuestados) de la Variable Competitividad.

  
 LIC IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## LIBRO DE CODIGOS VARIABLE GESTION DE CALIDAD

P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3
2	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3
1	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3
1	2	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3
1	2	5	1	2	2	1	1	4	2	1	1	1	4
1	2	5	1	2	1	1	1	5	2	1	1	1	4
1	2	4	1	2	1	1	1	5	2	1	1	1	4
1	1	4	1	2	1	1	1	5	2	2	1	1	4
1	1	4	1	2	1	2	1	5	2	2	1	1	4
2	1	4	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	5
2	1	4	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	5
2	1	4	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	5
0,825	0,898	0,838	0,810	0,816	0,897	0,812	0,810	0,818	0,816	0,817	0,810	0,810	0,783



## LIBRO DE CODIGOS VARIABLE COMPETITIVIDAD

P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	1	1	3	3	4	1	4	4
1	1	1	1	3	3	4	1	4	4
1	1	1	1	4	3	4	1	4	4
1	1	1	1	4	3	4	1	4	4
1	1	1	1	4	4	5	1	5	5
1	1	1	1	5	4	5	1	5	5
1	1	1	1	5	4	5	1	5	5
1	1	1	1	5	4	5	1	5	5
2	1	2	1	5	4	5	2	5	5
2	2	2	1	5	5	5	2	5	5
2	2	2	2	5	5	5	2	5	5
2	2	2	2	5	5	5	2	5	5
0,940	0,943	0,940	0,949	0,946	0,934	0,940	0,940	0,940	0,940

# TURNITIN

The screenshot shows a web browser window with the Turnitin website. The browser's address bar displays the URL: [https://www.turnitin.com/s\\_class\\_portfolio.asp?aid=107036&cid=20248933&lang=es&session-id=7da4f082b1b3b221ae2deb45870902ab](https://www.turnitin.com/s_class_portfolio.asp?aid=107036&cid=20248933&lang=es&session-id=7da4f082b1b3b221ae2deb45870902ab). The user is logged in as Carmen Rosa BARBA MEDINA. The page title is 'Página de Inicio de la clase'. Below the title, there is a paragraph explaining the submission process: 'Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón "Ver".'

The main content area is titled 'Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Cucurricular' and contains a table with the following data:

Información	Fechas	Similitud	
1ER AVANCE	Comienzo: 26-ene.-2019 9:21AM Fecha de entrega: 31-mar.-2019 11:59PM Publicar: 31-mar.-2019 11:59PM	0% 	<a href="#">Entregar de nuevo</a> <a href="#">Ver</a> <a href="#">↓</a>
informe Final	Comienzo: 13-mar.-2019 4:51PM Fecha de entrega: 20-mar.-2019 11:59PM Publicar: 20-mar.-2019 11:59PM	8% 	<a href="#">Entregar de nuevo</a> <a href="#">Ver</a> <a href="#">↓</a>

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time: 12:28 a.m. 15/03/2019.


## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

**NOMBRE DEL EXPERTO:** Carlos David RAMOS ROSAS .  
**PROFESION** : Lic. en Administración  
**DNI** : 03694324

Por medio del presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE sector servicio rubro Consultorios Dentales, Provincia de Sullana, año 2018”, presentado por la estudiante universitaria Carmen Rosa Barba Medina, cursante del taller de titulación en administración.

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son válidos para su aplicación.

  
.....  
ING. ADOB. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
**Firma y sello**  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD 03509