



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE  
CALIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL  
SECTOR SERVICIO, RUBRO CLÍNICAS DENTALES  
EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017.**

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

**AUTORA**

**LOZANO SEGUNDO, SOFIA MARNAYLE**

**ASESOR**

**ANGULO CACHIQUÉ, NILSON**

**TINGO MARÍA – PERÚ**

**2017**

# **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

DR. GEIDER GRANDES GARCÍA

**PRESIDENTE**

MGTR. SERGIO OSWALDO ORTIZ GARCÍA

**SECRETARIO**

LIC. CARLOS RUFINO ISLA HIDALGO

**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTO

A, mi madre y abuelos:

A Dios, quien es suficientemente  
esplendido conmigo.

Quienes en el trascurso de mi vida  
me inculcaron los valores que me  
amparar por el sendero del bien y a  
la vez me dieron ejemplo de amor,  
sencillez, y perseverancia  
en todos los actos de mi  
existencia.

A los señores profesores:

Que impartieron sus valiosos  
conocimientos para formar  
nuevos emprendedores, líderes y  
grandes empresarios gracias por  
saber compartir.

A mi Padre que con su solidaridad

### **DEDICATORIA**

y comprensión me ha ayudado para

Con mucho cariño, a mi madre: la feliz culminación de mi

Nidia Segundo Gargate, cuyos esforzado estudio A mi hermana

múltiples sacrificios hicieron por su constante cariño y apoyo.

posible la culminación de mis

estudios que con sus enseñanzas y

consejos supieron guiarme por los

caminos de la inquietud

intelectual.

## RESUMEN

El estudio de la investigación que se llevó a cabo denominado: —Caracterización de la Gestión de Calidad y la Rentabilidad en las MYPES del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de tingo maría, año 2017|. El objetivo de esta investigación fue, describir y determinar la caracterización de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017.

La mencionada tesis fue del tipo de investigación descriptivo correlacional, asumiendo como objeto de estudio a una población quince y una muestra de doce clínicas odontológicas. Teniendo como estudio en la tesis la variable independiente, Gestión de Calidad y como variable dependiente, la Rentabilidad; donde se analizaron el perfil de las MYPES, la importancia de la gestión de la calidad en función al personal capacitado, calidad de atención y satisfacción del cliente, con respecto a la rentabilidad se analizaron la importancia de invertir en mejorar la calidad de los servicios.

En esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones: que los propietarios de las MYPES de las clínicas odontológicas, en un 67% de los propietarios se encuentran entre las edades de 36 a 50 años, son del género femenino en un 58% y en un 92% sus clínicas se encuentran vigente en el mercado por más de tres años. Además, estos profesionales de las mencionadas clínicas creen significativamente en la importancia de la gestión de calidad, en la importancia de las redes sociales con el propósito de posicionarse en el mercado y así mismo en la capacitación del personal para mejorar la calidad de atención al cliente con la finalidad de tener una mayor satisfacción de sus clientes, a la vez que sus negocios sean rentables y crecer empresarialmente.

**PALABRAS CLAVE: Gestión de Calidad, Rentabilidad, MYPES.**

## **ABSTRACT**

The study of the research carried out called: "Characterization of Quality Management and Profitability in the MYPES of the service sector, in the dental clinics category in the city of Tingo María, year 2017". The objective of this research was to describe and determine the characterization of quality management and profitability in the MYPES, of the service sector, in the dental clinics category in the city of Tingo María, 2017.

The aforementioned thesis was of the type of correlational descriptive research, assuming as object of study a population fifteen and a sample of twelve dental clinics. Taking as study in the thesis the independent variable, Quality Management and as dependent variable, Profitability; Where the profile of the MYPES was analyzed, the importance of the quality management according to the trained personnel, quality of attention and satisfaction of the client, with respect to the profitability the importance of investing in improving the quality of the services was analyzed.

In this research the following conclusions were reached: that the owners of MYPES of dental clinics, in 67% of the owners are between the ages of 36 to 50 years, are of the feminine gender in 58% and in one 92% of its clinics are in the market for more than three years. In addition, these professionals believe in the importance of quality management, the importance of social networks for the purpose of marketearse and also in the training of staff to improve the quality of customer service for the purpose Of having a greater satisfaction of its clients, at the same time that its businesses are profitable and to grow business.

**KEY WORDS: Quality management, profitability, MYPES.**

## CONTENIDO

Título. ....	i
Jurado evaluador de tesis .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vii
Contenido .....	viii
Índice de tablas y figuras .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.2 Bases teóricas de la investigación. ....	11
2.3 Marco conceptual. ....	35
III. METODOLOGÍA .....	37
3.1 Tipo y nivel de investigación .....	37
3.2 Población y Muestra. ....	37
3.3 Definición y Operacionalización de las variables .....	38
3.4 Técnicas e Instrumento de la Investigación .....	41
3.5 Plan de Análisis .....	41
3.6 Matriz de consistencia .....	42
IV. RESULTADOS .....	44
4.1 Resultados .....	44
4.2 Análisis de resultados .....	48

V. CONCLUSIONES .....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
ANEXOS .....	61
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS</b>	

**TABLAS:**

Tabla 1: Características de los representantes de las MYPES .....	44
Tabla 2: Perfil de las MYPES .....	45
Tabla 3: De la Gestión de Calidad .....	46
Tabla 4: De la Rentabilidad. ....	47

**FIGURAS:**

Figura N° 1: Edad del representante legal de la empresa.....	68
Figura N° 2: Género del representante legal de la empresa .....	68
Figura N° 3: Grado de instrucción del representante legal de la empresa. ....	69
Figura N° 4: Tiempo a que se dedica esta actividad .....	69
Figura N° 5: Cantidad de personal que cuentan las MYPES .....	70
Figura N° 6: Sabe por qué es importante la gestión de la calidad. ....	70
Figura N° 7: Cree usted, la satisfacción del cliente es importante en el éxito de su empresa .....	71
Figura N° 8: Cree usted, que la satisfacción del cliente se debe al personal capacitado. ....	71
Figura N° 9: Usted utiliza las redes sociales para promocionarse en el mercado y ofrecer sus productos o servicios (marketear).. ....	72
Figura N° 10: Su empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención	

al cliente. ....	72
Figura N° 11: Cree que la calidad de los servicios es importante para generar rentabilidad. ....	73
Figura N° 12: Cree usted que la rentabilidad está en función del personal capacitado. ....	73
Figura N° 13: Cree que su MYPE le genera rentabilidad .....	74
Figura N° 14: Cree Usted, para generar rentabilidad es importante invertir, para mejorar los servicios con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente. ....	74

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló la tesis denominado: —Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las MYPES del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, año 2017l.

Donde las MYPES tienen un rol protagónico en la economía peruana y sus dificultades que atraviesan estos negocios, según informaciones del diario Gestión: —Perú tiene una alta tasa de emprendimiento, sin embargo, las cifras que acompañan al desarrollo de las MYPES no son muy estimulantes. Según datos de COFIDE las micro y pequeñas empresas peruanas aportan entre el 40 y el 45% del PBI, emplean a casi el 80% de la PEA y llegan a cerca de los 4 millones de unidades productivas, pero sólo el 20% de ellas tienen índices de acumulación, es decir, ganan dinero haciendo lo que hacen y a nivel regional más del 60% de ellas muere durante los dos primeros años de vida; —Las empresas tienen dificultades en llegar a ser lo que el emprendedor aspiraba y es debido a dificultades centradas en la capacidad del propio emprendedor, no en las imperfecciones del mercado. En muchas de ellas se trata de un tema de capacitación, porque no pueden trasladarse a otros sectores productivos de mejores registros de competencia porque no saben hacer otra cosa. **(Terrones, 2014)**

Según algunas informaciones del Colegio Odontológico del Perú, en su publicación: —Apuntes sobre el ejercicio de la Odontología en el Perú, reporta algunas estadísticas de la Región Lima, donde precisa, —más del 55% de los cirujanodontistas que ejercen en todo el país están concentrado en la región Lima y además aproximadamente el 54% de ellos nacieron en dicha región. **(Botetano & Ascanao, 2013)**

Las Clínicas dentales son MYPES que ofertan servicios y productos como: Curaciones dentales, Psicoprofilaxis odontológica, extracciones, endodoncias, cirugías dental entre otros, así mismo las variedades de prótesis dentales; estas clínicas desarrollan sus actividades dentro del rubro de la salud bucal y el protagonista principal es el odontólogo que ofertan los servicios y productos, con ciertos estándares de calidad de acuerdo a los requerimientos del mercado y por lo tanto en esta investigación se desarrolló en relación a la gestión de la calidad y la rentabilidad de estas MYPES.

La gestión de la calidad de servicios, ofertan al cliente relacionado en: planear, controlar y mejorar elementos de una empresa que influyen sobre satisfacción del cliente y por ende en la consecución de los resultados deseados por la organización.

**(Kenneth, 2016)**

La rentabilidad empresarial es la capacidad que dispone una empresa en la generación de sus beneficios, relacionado con sus ventas, activos que posee la empresa; la rentabilidad es la diferencia entre los ingresos y los costos, suficiente para mantenerse en el tiempo en forma sostenible y seguir creciendo. Medir la rentabilidad es valorar la relación existente entre sus utilidades y los beneficios, y los recursos utilizados para obtenerlo.

Los clientes de las organizaciones empresariales reconocen que la calidad es una característica transcendental en los productos y servicios. Por tanto, los proveedores están de acuerdo que la calidad forma parte fundamental y como un componente diferenciador de las ofertas y los competidores.

En la ciudad de Tingo María, las MYPES, son ineficiente en relación con la reducción de costos y los recursos empresariales como consecuencia de una ineficiencia en la gestión y la rentabilidad deseada; a razón que en esta investigación planteamos el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las principales características de la, gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017?

Se plantea el siguiente objetivo general:

Describir y determinar la caracterización de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la Ciudad de Tingo María, 2017.

Objetivos específicos.

Describir las características de la gestión de la calidad en las MYPES, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la en la Ciudad de Tingo María, 2017.

Describir las características de la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la en la ciudad de Tingo María, 2017.

Establecer las características de los beneficios de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la en la Ciudad de Tingo María, 2017.

Se justifica la investigación a razones de las MYPES se benefician en temas de la gestión de la calidad y su influencia sobre la rentabilidad empresarial, conceptuando la eficiencia, eficacia y productividad de las MYPES en el mercado local, regional y nacional; estos conceptos incidirán en la calidad, reducción de costos, aumento en la

rentabilidad e incremento en la satisfacción en el cliente. También se justifica por que dicha investigación analiza las variables de gestión de la calidad y rentabilidad como importancia de un sistema competitivo de estas MYPES, esta información servirá como punto de partida para futuras investigaciones a docentes, estudiantes, egresados, profesionales y público en general.

En esta investigación se arribaron a las siguientes conclusiones: los propietarios quienes conducen las MYPES de las clínicas odontológicas, en un 67% se encuentran entre las edades de 36 a 50 años, en un 58% son del género femenino, clínicas en un 92% se encuentran vigente en el mercado por más de tres años. Además, creen significativamente en la importancia de la gestión de calidad, en las redes sociales con el propósito de posicionarse en el mercado y ofrecer sus servicios y así mismo en la capacitación del personal para mejorar la calidad de atención al cliente.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Morán, J. (2012)**, en la tesis de la Universidad Rafael Urdaneta, titulado:

—Estrategias Financieras y Rentabilidad en las Empresas Automotrices del Municipio Maracaibo Estado Zulia, tesis es del tipo no experimental, la población es de 56 empresas la muestra está compuesta 3 empresas ubicadas en Maracaibo-Venezuela.

El autor concluye los siguientes:

Que la rentabilidad nos muestra el rendimiento de la inversión y la capacidad que la empresa tiene para generar utilidades y el valor de la organización así mismo para lograr obtener la rentabilidad alta debe basarse en la competitividad de la empresa en el mercado.

**Marieta, R. (2008)**, en la tesis de la Universidad Tecnológica de Pereira, denominada —Diagnóstico e implementación de las bases de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenial, tipo de investigación cualitativa, tiene una muestra de siete funcionarios bibliotecarios de Pereira.

La autora llega a las siguientes conclusiones:

—se establece la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad. A partir de la norma ISO 9001: 2001. La investigación se centra en implementar el estudio en el área para la realización del Sistema de Gestión de la Calidad. El enfoque es por procesos del Sistema de Gestión de Calidad, facilita la comunicación y la sinergia entre los

miembros de la organización y el cumplimiento de objetivos comunes de la organización.

**Sánchez, J. (2011)**, tesis elaborada en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, denominado. —Caracterización de la Gestión de la Calidad y la Rentabilidad de las MYPES del sector comercio- rubro boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011. La presente investigación es tipo descriptivo correlacional, la población está conformada por quince boutiques y la muestra de doce dedicados al sector: comercio rubro boutiques del distrito de nuevo Chimbote.

El tesista concluye los siguientes:

De los Representantes.

—La mayoría de las MYPES está dirigida por sus representantes de la edad de 35-50 años, de sexo femenino. Con grado de instrucción superior universitario, de la profesión de licenciados en administración.

De las MYPES.

—Las MYPES en su mayoría tienen entre 1 a 5 años de existencia en el mercado chimbotano, estando formalizadas, los trabajadores de estas están laborando de forma permanente, el tipo de financiamiento es propio, como objetivo principal maximizar las ganancias.

De la Gestión de Calidad.

—Las gestiones de los gerentes, la mitad tiene un conocimiento de herramientas de gestión, invierten su tiempo en actividades de marketing, como líder Participativo, utilizan un plan de negocio. En el periodo 2010-2011 demostraron que los objetivos

de corto y mediano plazo lo cumplieron con un criterio de —Muy Bien‡, los gerentes y los trabajadores tienen una comunicación constantel.

De la Rentabilidad.

—La rentabilidad en el periodo 2010-2011 ha mejorado notablemente en la mayoría de las MYPES, existió un mejoramiento de la infraestructura, no hubo compra de un equipo o maquinaria. Han realizado inversión de activos diversos. La rentabilidad ha sido producto de fijar esfuerzos en la calidad del producto y servicio, las capacitaciones han sido realizadas en este periodol.

**Goicochea, K. (2008)**, tesis elaborada en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, denominada: —La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015‡; tipo de investigación es cuantitativo y el nivel descriptivo, se tomó como población y muestra a 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015.

La investigadora llega a las siguientes conclusiones:

Respecto a los representantes legales.

—Se llegó a la conclusión que el total de representantes legales de la MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados‡.

Respecto a las MYPES.

—Se concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes.

Respecto a la gestión de calidad.

—En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPES del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, sí tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad.

**Junco, W. (2016)**, tesis elaborada en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, titulado: —Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferretería del distrito de Rupa Rupa, 2016; el estudio es descriptivo, veinte es la población y la muestra de doce ferreterías.

Concluyó el autor:

Respecto a las características del propietario de las MYPES.

—El 75% de los propietarios de las ferreterías de las rubro ferretería son del género masculino, el 50% sus edades fluctúan entre 36 y 50 años. La madurez de la edad de los microempresarios en los negocios de las MYPES del rubro ferretería se manifiesta en este negociol.

—La experiencia de los negocios en este rubro prevalece, por parte de sus propietarios con una educación secundaria en 58%, mientras los profesionales universitarios con 8%; es decir que en un mercado competitivo de las ferreterías el empirismo sobresale.

Respecto a la Rentabilidad.

—El 67% de los propietarios de las MYPES del sector ferretería afirmaron, que son rentables. La rentabilidad de estas MYPES está en función de la capacitación y el financiamiento.

**Armas, R. (2016)**, tesis elaborado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulado: —Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado período 2015 - 2016. El tipo de estudio es descriptivo, la población es de 24 micros y pequeñas empresas comercializadoras de transporte a nivel Nacional y como muestra 12 MYPES comercializadoras de transporte a nivel Nacional.

El autor concluye:

—De la mayoría de las personas encuestadas se concluyó que es de mucha importancia la antigüedad laboral, la capacidad de realizar consultas, las herramientas y las tecnologías ofrecidas, las referencias personales que se tiene en la implementación de un servicio que brinde calidad y lo que más relevancia tiene es la importancia del costo con respecto a la calidad ofrecida.

—La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora: Analizando y evaluando la situación existente para identificar áreas para la mejora, pudiendo ser esta por redes sociales o no ya que por este lado del país aún no tiene tanta influencia.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación.**

### **Gestión de Calidad.**

El aseguramiento de la buena calidad es garantizar que una organización o empresa, un producto sea consistente en la cual tiene cuatro componentes: planeamiento de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad, mejoras en la calidad.

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla; por estas razones, la gestión de calidad garantiza el aseguramiento de la calidad por lo que es importante el control de los procesos para alcanzar una calidad óptima.

Se define la gestión de la calidad como un sistema para dirigir y controlar una empresa con respecto a la calidad, comprendiendo por un sistema de gestión, un sistema para establecer los objetivos y la política para lograr dichos objetivos. La gestión de la calidad es un proceso interactivo y dinámico que consiste en planear, liderar, organizar, y controlar las decisiones y acciones de la organización, para lograr un adecuado uso de los productos que se realiza como propósito de constitución de la empresa.

De tal modo que la gestión de la calidad es existente para la plena concordancia con el ciclo de mejora continua; donde la planeación, el liderazgo y la organización conllevan a hacer un producto acorde con los requisitos descritos, es decir que se ajuste a los usos que se le darán, como componentes del control permiten la retroalimentación, la dinámica en función a la evolución de la satisfacción del cliente, porque esto es sin lugar a dudas el propósito de toda organización que esta por crear o ya es creada .

**(Pino, 2003)**

La gestión de calidad es el sistema operativo de una organización para perfeccionar sus procesos, el objetivo es orientar la investigación el trabajo de manera tal que los clientes estén acordes con los productos y servicios que adquieren. La gestión de

calidad, por lo tanto, apunta la coherencia de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un consumidor satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ingresos, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas. Es posible entender los sistemas de gestión de calidad como instrumentales para la planificación, la ejecución, la evaluación empresarial en transporte terrestre, con la calidad como fin; para efectuar con los objetivos puede recurrir a distintas metodologías técnicas y estrategias. **(Pérez & Gardey ,2014)**

### **Los Principios de Gestión de la Calidad.**

Debemos de tener en cuenta para un sistema de gestión de calidad funcione adecuada y óptimamente. Es muy importante, que el auditor como ISO 9001, basado en siete principios que cumplan y que constantemente los sistemas y herramientas ayuden a mejorar el funcionamiento para hacer más eficientes los procesos: **(Calidad total.com,2016)**

**Orientación al Cliente.** Basado en las necesidades actuales y futuras, satisfaciendo los requisitos y esforzarnos en sus expectativas; **Liderazgo.** Se debe crear y mantener ambientes internos, por lo personal tiene que involucrarse íntegramente con la finalidad de lograr los objetivos de la organización; Se deben aplicar las tres bases del liderazgo en la organización, las (3 D's): Base dirigir, base delegar, base desarrollar/preparar, compromiso y competencias de las personas; **El compromiso del personal,** permitirá que las habilidades sean para el beneficio de la organización; **Enfoque se debe basar a los Procesos.** los resultados deseados se alcanzarán eficientemente, en cuando las actividades, así como los recursos asociados se administran como proceso; para desarrollar la mejora continua en el desempeño integral de la organización deberán objetivos permanentes; **la Toma de Decisiones**

**informadas**, son eficaces cuando en función de hechos y datos para tomar buenas decisiones. **Gestión de las Relaciones**. Es una relación de beneficios mutuamente que aumenta la capacidad para crear valor en ambos (cliente empresa).

Aplicando siempre los principios, tomando en cuenta la implementación para la administración del Sistema de Gestión de Calidad serán fáciles y eficientes.

### **Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).**

Es una serie de actividades coordinadas que llevan a cabo en un conjunto de los elementos con el propósito de lograr la calidad de productos o servicios que ofertan al cliente, estas se basan en: planear, controlar y mejorar, sobre elementos de la organización que inciden en el cumplimiento de requisitos que el cliente aspira y en el logro especialmente satisfacción que pretende.

La Sistema de Gestión de la Calidad, se sitúa en los siguientes: Estructura organizacional, planificación (Estrategia), recursos, procesos y procedimientos.

### **(Juran, 1998)**

**La Estructura Organizacional**, se define como la jerarquía de funciones y responsabilidades definidas por una organización que anhela lograr sus objetivos. Se define como la organización organiza al personal, asignándole funciones y tareas.

**La Planificación**, es el conjunto de actividades que permitirán que las organizaciones tracen mapas para llegar lograr los objetivos que se pretende alcanzar. Esto permitirá las siguientes interrogantes: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer? y ¿Qué vamos a

necesitar?

**El recurso**, es aquel vamos a necesitar con la finalidad de poder alcanzar los logros de los objetivos organizacionales (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).

**Los Procesos**, son actividades que en su conjunto transformaran elementos de entradas en producto o servicio. Los procesos necesitan: recursos, procedimientos, planificación y las actividades, correspondientes a las responsables.

**Los procedimientos**, es la manera de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto detallado de pasos que se deben de realizar con la finalidad de poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Esto dependerá de su complejidad, decide la organización si documentan o no los procedimientos.

referente a la calidad es: planear, controlar y mejorar. Los sistemas de gestión de la calidad.

### **Sistema de la Gestión de Calidad**

Son todas las actividades donde se establecen los requisitos y objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad. (**Juran & Godfrey ,1998**)

**La planificación de la calidad**; constituye en los siguientes pasos: Establecer el proyecto, identificar los clientes, identificar los requisitos del cliente, desarrollar el producto, desarrollar el proceso y desarrollar los controles para enviar a operaciones.

**El control de la calidad**; es el conjunto de operaciones para conservar la estabilidad y evitar los cambios adversos. Para conservar la estabilidad, es la medida del desempeño actual y estos se compararán con las metas predeterminadas con la finalidad de tomar acciones en relación de las diferencias que se encuentren.

**La mejora de la calidad**; forma parte de grupo de actividades que se llevarán a la organización hacia el cambio benéfico, para lograr mayores niveles de desempeño.

Mejor Calidad es una forma que asegura el cambio benéfico.

### **Tendencias de la Gestión de la Calidad.**

Las necesidades humanas de calidad han existido desde hace muchos años de la historia, pero, sin embargo, las maneras para satisfacer esas necesidades han sufrido varios cambios continuos y amplios siendo alborotados por cuatro etapas fundamentales esas características que determinaron cada etapa son los siguientes:

**(Pulido & Frías,2006)**

**Inspección de calidad;** donde la demanda es mucho mayor que la oferta, pues la calidad es sinónimo de inspección a posteriori, por consiguiente, se sabe que quien más produce más vende, para los propietarios una reclamación de los clientes es algo inimaginable, el objetivo de la función calidad es separar productos defectuosos, pues el control de calidad es el inquisidor, altos costos de calidad y la baja productividad.

**Control estadístico de la calidad;** donde los mercados se obstruyen o se saturan y el cliente busca el mejor precio, el objetivo principal debe ser reducir los costos, y se hace énfasis en la racionalización y la prevención, por consiguiente, comienzan las quejas, aunque son simplemente molestas, surge lo que es, costos de calidad y existe un amplio uso del control estadístico.

**Aseguramiento de la calidad;** donde la oferta es mayor que la demanda, se aprecian grandes mejoras en productividad como son automatización, robótica, inspección numérica, pues es más barato prevenir los fallos que curarlos, el cliente siempre exige calidad y la calidad es la adecuación para el uso, por consiguiente, el concepto de sistema y de aseguramiento de la calidad en todos los aspectos del ciclo de vida. además, el concepto de prevención se asegura la calidad y se pone a la calidad a nivel de puesto de trabajo, las exigencias son caras y emerge el interés en la calidad del producto.

**Gestión total de la calidad;** donde la oferta es mucho mayor que la demanda, se ofertan soluciones completas, el cliente impone su ley, el cliente no exige sólo calidad del producto sino también que servicios que acompañan al producto y la calidad se define como la satisfacción del cliente, por consiguiente: aparecen muchas nuevas profundas crisis sectoriales, las empresas de servicios se incorporan a la estrategia de mejora de la calidad, la calidad es cosa de todos, y es necesario lograr una adhesión general a la causa de la calidad. Indiscutiblemente esta evolución ha estado marcada por elementos esencialmente determinados por el cliente.

#### **Ventajas de la Gestión de Calidad.**

En las empresas que han establecido un sistema de gestión para la calidad y la mejora, las ventajas, versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

**Se cumple los objetivos propios de la institución.** Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema estén sistemáticos con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son diferentes, o no están alineados, a lo mejor se cumplen, pero el sistema no coadyuvará para que la organización logre efectuar sus metas y objetivos.

#### **Un sistema que permite gestionar con calidad, el desarrollo de sus actividades.**

Esto permite analizar el desempeño de manera integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejorar, las cuales, realizadas exitosamente, se reflejarán en un cambio fundamental de los indicadores de desempeño de la organización.

**Porque la forma de organizar para hacer el trabajo es mejor y simple.** La empresa por procesos, operados con equipos de trabajo internacionales es una herramienta que nos permite producir resultados de magnitudes mayores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas destrezas y experiencias de sus miembros.

**El sistema y sus procesos son la mejor destreza para rebasar la estructura departamental** de la empresa formando una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

### **Importancia de la Gestión de Calidad.**

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de ir corrigiendo adecuadamente a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son los que tendrán la última palabra para decidir, de esa manera esto les puede generar competitividad ya que es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados incrementan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario brindar un valor agregado. **(Boisier,2005)** Los competidores se van estableciendo en calidad y precio, por lo que se hace necesario implantar la diferenciación.

Los clientes son cada vez más rigurosos, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también un ambiente y una buena atención, agradable, bienestar, un trato individualizado, un servicio rápido.

Si un consumidor queda insatisfecho por el servicio o la atención, es probable que platique mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

Si el cliente recibe una buena atención o servicio, es muy probable que regrese para comprar nuestros productos o también que vuelvan a visitarnos.

Si el consumidor recibe un buen servicio o atención, es probable que recomiende con otros consumidores.

Es importante tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran manejar adecuadamente cada uno de ellos y de la misma manera aplicarlos correctamente se logrará tener una ventaja competitiva.

Crear conciencia de calidad en todos y cada uno de los integrantes de una organización no solo se logra con darles una plática o charla o adiestrarlos en lo que tiene que hacer, ya que la Calidad depende del esfuerzo y la colaboración de cada una de los departamentos y áreas que intermedian en el proceso tanto horizontal y verticalmente; y quien definirá si verdaderamente se logró la calidad, será el consumidor. Pero si llega haber una falla en cualquier parte de los procesos, esto se reflejará seguidamente en la insatisfacción o pérdida del cliente.

Por eso se dice que, para formar una concientización de la calidad, se requiere de una capacitación continua en donde se alcance día a día sensibilizar a todos las partes de la organización a través de los resultados. **(Cornejo, 1996) Enfoques de la gestión de la calidad. Aportes y carencias.**

Existen 3 fundamentales enfoques donde se ha desarrollado a través de ello la gestión de la calidad, que por más que tengan puntos comunes, existen algunas diferencias esenciales estos enfoques son:

### **Enfoque de los gurús.**

Lo que actualmente supone desde sus inicios la gestión de calidad, es en verse necesitada de los aportes de diversos estudios del tema, gurús de la calidad como se les suele conocer actualmente, de las cuales con sus ideas y enfoques han generado importantes conocimientos para la administración y la operación de empresas altamente competitivas.

Es la efectividad donde se introducen cambios dentro de la organización, empezando por la aplicación del control de los procesos estadísticos, que puede llegar a poner a la organización el camino hacia el liderazgo, ya sea en calidad de productos o calidad de procesos. Una serie de herramientas muy sencillas es la del trabajo en equipo la toma de importancia de la calidad como: la orientación al cliente, cero defectos, y la importancia de recursos humanos. **(González, 2002) Enfoques normalizados.**

Hoy en día, muchas de las empresas, pretenden gestionar o gestionan el sistema de gestión de calidad en relación con los requisitos que aplican las normas ISO 9000, organización internacional de la normalización, sede en Ginebra-Suiza, nace en 1947 y desde ya se oficializo con el vocablo ISO. Se publicó por primera vez la las normas ISO 9000lo modelos de los requisitos para un sistema de gestión aplicable para empresas que enmarcaba un determinado ciclo de vida del producto, más adelante ya en el año 2000 se dieron algunos cambios donde se dio la última versión en la cual se introdujo el modelo para la mejora del desempeño de una organización. Dentro de la

familia del ISO 9000, se introdujo la norma ISO 19011, que trata sobre las auditorías de un sistema de gestión de calidad y medioambientales, de las cuales esto se compatibilizó y amplió su enlace con las normas ISO 14000 se sabe hoy que desde entonces en el surgimiento de las normas ISO 9000 la cantidad de organizaciones certificadas se han ido incrementando cada año considerablemente por todo el mundo.

Por ende, las normas en gran medida son las que gobiernan toda la estructura de SGC y estos hacen la orientación hacia la calidad total, pues estas normas son desarrolladas en base a los principios de gestión de calidad destacando en planes de las estrategias, liderazgo, enfoque al cliente, la gestión de los procesos, documentación seguimiento y medición, recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales, mejoramiento continuo; de los cuales estos constituyen las prioridades de la implementación de dicho enfoque. **(Pulido, 2007) Enfoques de los premios y los modelos de excelencia.**

Estos se encuentran de carácter local, sectorial, regional, nacional e internacional, pues para ello existen un gran número de diferentes premios de ámbitos de enfoques o geográficos, estos premios se resaltan en base a los resultados y de desempeño empresariales a través de ciertos criterios de evaluación.

Estos estudios a los premios iberoamericanos. Asia pacífico, uruguayo, argentino, mexicano, sudafricano peruano, chileno, cuba y otros que son de mayor nombre al orden mundial como: el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige de los Estados Unidos premio Deming Japonés y el Premio Europeo de la excelencia (EFQM). Sin embargo, el análisis, información y éxito del mercado son criterios

aislados, no porque son baja importancia; solo que la mayoría de los modelos son de criterio más genérico. **(Pino, 2003)**

### **Análisis conjunto de los tres enfoques.**

Realizando una asociación entre los 3 enfoques que determinan el sistema de gestión de calidad, se realiza una asociación con los principios de gestión de calidad, los elementos más selectos de la norma y de los criterios de los modelos y premios, se deduce los siguientes elementos de comparación: Liderazgo; toma de decisiones basada en hechos y seguimiento y medición; Resultados, que incluye enfoque de sistema para la gestión, satisfacción del cliente, que incluye enfoque al cliente procesos, que incluye: enfoque de procesos y gestión de procesos Personas, que incluye: participación del personal y recursos humanos. Planes estratégicos; alianzas y recursos, que incluye: mutuo beneficio con los proveedores y recursos materiales y financieros, éxito en el mercado, impacto, documentación, mejoramiento continuo, que incluye la mejora continua.

### **La Calidad.**

la calidad una variedad de cualidades que establecen el grado de objeto, que resultan de acciones desarrolladas por un sujeto, en las diversas etapas del ciclo de vida, para lograr propiciar resultados con determinada característica favorable para un destinatario. La buena calidad no simplemente es la calidad de los productos. sino que también, es el volumen de producción cuando se quiere, se alcanza la cantidad necesaria, al costo más bajo posible para que así tenga un buen precio, o por lo menos razonable, y, además, un servicio de postventa, bueno y rápido para la tranquilidad y satisfacción del cliente. **(Yamaguchi,1989)**

Por otra parte, la manera más beneficioso y práctico expresa y de encontrar un concepto, pues es tener en cuenta los diferentes caracteres de la calidad: **Dual**; donde los prestadores y fabricantes de servicios deben ser capaces de ponerse en el lugar de los clientes y no sólo como prestadores o productores de servicios. **Relativo**; lo que para algunas personas les puede resultar de excelente calidad, para otras no y viceversa. **Dinámico**; lo que es hoy de excelente calidad más adelante, ya sea a largo, mediano o corto plazo, puede que ya no lo sea, debido a las necesidades siempre progresivos del ser humano. **Participativo**; logro de la calidad como totalidad, todas las personas en una organización empresarial aportan para alcanzar la misma. **Multidimensional**; cantidad, precio, servicio de posventa, oportunidad, medioambiental. **Sistémico y Procesal**; la totalidad en la calidad se extrae de la interrelación de un conjunto de procesos, los cuales forman un sistema de procesos de alta complejidad. (Pino,2007)

### **Calidad de Servicios.**

Un elevado nivel de calidad de servicio suministra a las empresas enormes beneficios en cuanto a cuota de mercado, costes, productividad, diferenciación respecto a la competencia, motivación del personal y capacitación de nuevos clientes. Como resultado, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia primordial y prioritaria y cada vez son más los que tratan de aplicarla, medirla y mejorarla.

En vista que la calidad de servicio está orientada más como una estrategia, pues también se considera, una ventaja comparativa, y en diferentes ocasiones es la única que las organizaciones posee sobre todo en empresas que operan en economías de servicios y donde todas brindan el mismo servicio. (Gómez ,2006)

## **Ventajas o Beneficios de la Calidad de Servicio**

Los consumidores se vuelven más fieles, lo que incrementa los beneficios y las ventas, la aportación de mercado y los niveles de rentabilidad en relación con las ventas; se hacen ventas más frecuentes, las ventas más grades; se aumenta el monto de los pedidos; clientes de mayores volúmenes de compra y más clientes nuevos; ahorro en los presupuestos de publicidad, marketing y promoción de ventas, disminuye las quejas; reputación positiva para la empresa, diferenciación, mejor motivación en los empleados e incrementa la productividad, dado que los clientes responden positivamente a sus iniciativas, absentismo y tardanza por parte de los empleados, menor rotación de personal. (Tschohl ,2001)

## **Fundamentos de gestión micro empresarial**

El ambiente micro empresarial está cambiando en los últimos años, dando sitio a nuevos procesos de liberalización, la incorporación de contendientes, la constitución de bloques comerciales, mayor demanda de calidad y servicio, grandes avances tecnológicos, concernientes con la información y las comunicaciones, la creación de una estructura más grande mercados, etc. Estos cambios afectan a los micros empresas en mayor o en menor medida; por esta razón, sus directivos las conducen a procesos de transformación de la mano de las nuevas estrategias comerciales y de las nuevas formas de administración, dirección, marketing y finanzas. La enseñanza de la economía de la micro empresa también está sufriendo esenciales cambios con un enfoque proactivo y próximo a esta realidad en firme evolución. Por esto se combinan los conceptos básicos, como los temas novedosos de la gestión de la calidad, la gestión del conocimiento y de los recursos, la

compañía familiar, la gestión medio ambiental, la gestión o bien la negociación internacional. (**García & Casanueva, 2005**)

### **Enfoque al cliente.**

Como las organizaciones empresariales dependen de sus clientes, las necesidades del cliente deben ser compatibles con sus expectativas. Una organización logra obtener el enfoque hacia el cliente cuando todos sus empleados conocen sus clientes internos y externos, así también como los requisitos que deben satisfacer para cumplir con ambos tipos de clientes. (**Cianfrani & West ,2003**)

Una organización logra obtener el enfoque hacia el cliente cuando todos sus empleados conocen sus clientes internos y externos, así también como los requisitos que deben satisfacer para cumplir con ambos tipos de clientes.

El cliente tiene variadas necesidades y expectativa, sus percepciones deben ir en concordancia con el producto o servicio ofertado. La satisfacción del cliente es subsanar: gestión de quejas, gestión de pérdidas, devoluciones y/o garantías; es decir la voz del cliente, que se constituye fundamentalmente de guiar preventivamente en mejorar los procesos que puedan impactar positivamente o negativamente sobre el cliente.

Desarrollar la cultura de servicio al cliente se reflejan en los problemas de la calidad de servicio, surgen en las quejas de los diferentes departamentos cuando reciben quejas los clientes de las empresas. Los problemas asociados es la baja calidad del servicio al cliente. El desarrollo de una cultura positiva del servicio al cliente puede, ofrecer mecanismos efectivos para las relaciones interdepartamentales productivas y efectivo servicio al cliente. El enfoque y cultura de servicio al cliente, es cambiar

comportamientos que orienten a la calidad en organización. Las reclamaciones es una ventaja de gran importancia en las organizaciones. (Westcott,2003)

### **La Influencia de la Calidad en la Rentabilidad.**

A lo largo del tiempo ha sido uno de los temas que más ha despertado interés entre los investigadores y académicos, es tratar de explicar las diferencias de resultados empresariales. De tal sentido, hay una variedad de teorías que tratan de identificar y resaltar los factores relevantes de los resultados, pues hay multitud de estudios que investigan y teorizan el impacto de la calidad sobre la rentabilidad, viendo la importancia de considerar la garantía de una calidad con superioridad de un producto y servicio te puede conducir a unos resultados superiores. Diferentes estudios han analizado la relación que tiene la calidad con las diferentes medidas de la rentabilidad en función al impacto de la calidad sobre los ingresos. (Sellers & Nicolau, 2001)

En cuanto a la manera en que la calidad sobresalta a los costes existen 2 teorías muy claras: Por una parte es la que se supone que alcanzar un determinado nivel de la calidad, esto requiere de una inversión ya sea de recursos o puede ser también de formación y estos hacen que se deriva el incremento de los costes , en esta teoría nace la idea, que la calidad pues es el resultado de algo que si requiere inversión ya sea de recursos materiales y humanos, que a un corto plazo estos pueden resaltar un incremento en los costes y por ende la rentabilidad se deterioraría, según esta teoría para mejorar la calidad hay que tener en cuenta que se puede provocar el incremento de cuota del mercado, pero también se debe tener en cuenta que en la última instancia invertir mejora la rentabilidad en escala posibles. Por otra parte, encontramos la teoría que defiende a los costes asociados con la calidad estos son inferiores y están asociados

ala no calidad por lo que lleva a indicar que la calidad es gratis, pues esta teoría apoya que la calidad tiene una relación directa con la rentabilidad, porque al mejorar la calidad estaremos incrementando ingresos y por ende se reducirá los costes. **(Juran & Crosby, 1980)**

La relación entre la calidad y la rentabilidad está apoyada por una variedad de trabajos, teniendo en cuenta de que existe una evidencia empírica donde se puede evidenciar que la mejora de la calidad es un factor importante que le favorece a las empresas ya que esto les incrementa un valor en el mercado. A partir de esto se puede señalar que el termino calidad no se debería utilizar una variable en si, esto debería ser un resultado de un proceso donde intervienen un gran número de actividades donde el compromiso con la calidad se enmarca una vez que se haya implantado programas de mejora de la calidad y por ende cabe destacar que falta un consenso exista en la literatura la relación que existe entre implementación de un sistema de la calidad con los resultados. **(Grönroos, 1984)**

### **La Rentabilidad.**

La rentabilidad es la medida del rendimiento que en un periodo determinado producen los capitales utilizados. Se define como la comparación entre la renta generada y los medios utilizados en la producción y comercialización.

**(Sánchez,2001)**

La rentabilidad está en función de los diferentes elementos económicos y financieros utilizados por la empresa en su actividad productiva y comercial. Las fuentes financieras de la empresa, es su patrimonio neto, los pasivos a largo plazo y plazo, adecuados a una estructura económica. **(Diaz ,2012)** se conceptúa como una dimensión

monetaria con eficiencia que mide el grado de satisfacción psíquica de personas, no en su totalidad. El beneficio empresarial se cuantifica como un concepto de rentabilidad a la vez materializar los objetivos empresariales. **(Parada,1998)**

La rentabilidad es generar ganancia; un área del departamento de una empresa organizacional es rentable a la medida que genera mayores ingresos que los costos. La rentabilidad económica es principal finalidad empresarial. Es, la razón de su existencia, la efectividad de los resultados de explotación, la capacidad de la empresa para subsistir desde el punto de parte financiera, para cautivar proveedores de recursos económicos.

Desde el punto de vista económico, se define que está en función de medios, materiales, humanos y financieros con el propósito obtener los resultados. La rentabilidad se mide a través del rendimiento en determinados periodos de tiempos produciendo capitales utilizado. Comparando con la renta generada y rentas utilizados, con la finalidad de acceder la elección de opciones y juzgar eficientemente las acciones echas, ya sea a priori o posteriori.

**(ecured@idict.cu,2017).**

### **La Rentabilidad en el análisis contable.**

Esto se determina a partir de la combinación de los objetivos que se enmarca la empresa, asentados ya sea en el crecimiento, la estabilidad, otros en la parte rentable, servicios colectivos con el fin de obtener beneficios, todo estudio empresarial la discusión tiende emplazar la polaridad de la seguridad y la solvencia de la rentabilidad y esto es la variable central de todas las actividades de la economía. El análisis financiero y económico se ubica en la medida del binomio rentable, que se presenta desde tres funcionalidades: Análisis de la rentabilidad; análisis de la solvencia, que es

la capacidad que tiene la empresa para la satisfacción de sus deberes financieras; análisis estructural financiera de la empresa el propósito de demostrar un adecuado desarrollo firme de la misma.

Por ende, los límites económica de cualquier actividad de las empresas es la rentabilidad y también la seguridad de los objetivos comparados, porque rentabilidad, de cierta forma, es la gratificación al peligro o riesgo, consiguientemente, las inversiones más indudables no coinciden con lo rentable. Por lo tanto, es preciso tener en cuenta, el final de la solvencia y la estabilidad de una empresa está asociado a la rentabilidad, por el hecho de que la rentabilidad es decisiva en la solvencia, pues que es debido a la obtención de la rentabilidad por ser requisito en el desarrollo empresarial.

### **Consideraciones para construir indicadores de rentabilidad.**

La rentabilidad se expresa como un consiente entre resultado y el capital invertido para obtener un resultado con respecto para tener en cuenta una serie de cuestiones y formulaciones para medir la rentabilidad, de esa manera poder elaborar un indicador medible en forma significativa en las cuales se relaciona a continuación:

Las medidas de las magnitudes deben expresarse en forma monetaria, debe existir una medida causal entre los recursos o inversiones que se consideran como denominador y como el excedente o resultados, se determinara de acuerdo a los recursos invertidos en términos promedios dentro de un periodo, mientras el resultado son variables de flujos que se calculan en un determinado periodo en base de comparaciones de acuerdo a la inversión, es una variable de stock referente a la inversión existente en un momento concreto de tiempo, por lo cual se debe aumentar la representatividad de los recursos, por lo que es necesario considerar el promedio del periodo, así como definir la

medición en el tiempo proyectado dentro de un periodo, también necesario definir los tiempos expresados a través de mediciones sobre la rentabilidad, pues en este caso suele incurrir errores en breves tiempos debido a una periodificación.

### **Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial.**

Se entiende como concepto de resultados e inversión determinada a través de un indicador de rentabilidad, el estudio de este indicador en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función a los resultados y a la inversión del mismo teniendo en consideración, lo siguiente:

En el primer nivel hacer un análisis de rentabilidad económica o del activo que se relaciona con el resultado antes de los intereses de los capitales económicos en su totalidad empleados para su obtención en el rendimiento de la inversión en la empresa.

En el segundo nivel la rentabilidad financiera se expresa como un concepto de resultado después de los intereses y de los fondos propios de la empresa.

La relación entre ambos se lo conoce como apalancamiento financiero desde la perspectiva de una estructura financiera de capitales ajenos en la cual esto actuara como un incrementado de rentabilidad financiera respecto a la parte económica en función al costo de la deuda y como reductor. (ecured@idict.cu,2017)

### **Análisis de la rentabilidad en mercadeo.**

¿Cómo se determina o se estima la rentabilidad de un determinado producto? Los que compran productos costosos confrontan sus características en el rendimiento de marcas diferentes y por lo tanto pagaran más por un mejor funcionamiento, el aumento de precio no debe exceder el valor percibido más alto, el cliente siempre buscará la mejor relación precio-utilidad. La empresa debe proponerse en el logro de la alta calidad, para el mercado y su respectivo posicionamiento con respecto a su competencia,

buscará el equilibrio respecto a la calidad y la rentabilidad que se pretende obtener. Asimismo, deben mejorar las empresas sus productos en forma continua.

La empresa poner en práctica las estrategias para determinar su política correspondiente a la calidad que determine su rentabilidad y estas son: Cumplimiento de las especificaciones, El grado en el diseño y características de la operación que se asemejan a la norma ansiada. **(Economipedia.com,2015)**

### **Tipos de Rentabilidad.**

#### **Rentabilidad Económica.**

Es una inversión que se mide en un determinado tiempo, a través de los rendimientos de los activos de una empresa con cierta independencia financiera; la rentabilidad económica es considerada por ser medida como la capacidad de los recursos o activos de una empresa con la finalidad de generar independencia en la parte financiera permitiendo en relación con la rentabilidad de acuerdo a las estructuras financieras en función a los pagos de intereses afectando al valor de la rentabilidad.

El indicador básico de la rentabilidad económica se traduce a la eficiente gestión empresarial, de acuerdo con el comportamiento de los activos independientemente a su financiación en los activos de una empresa sea o no rentable en el corto plazo, pero si en el largo plazo se debe traducir en niveles de rentabilidad significativo, por lo que se debe considerar las políticas coherentes en sus resultados con la finalidad de minimizar los riesgos que puedan afectar a la rentabilidad. **(ecured@idict.cu,2017)**

La rentabilidad económica de una inversión se medida, en un determinado periodo de tiempo, del beneficio de los activos de una empresa con autonomía de la financiación. La rentabilidad como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para

generar valor con independencia de cómo han sido financiados. La rentabilidad es la diferencia en las distintas estructuras financieras, adicionado al pago de intereses, sin afectar el valor de la rentabilidad. La rentabilidad económica es un indicador en gestión empresarial, es el comportamiento de los activos, con autonomía de su financiamiento; el activo permitirá determinar si una empresa es o no rentable en el desarrollo de la actividad económica.

La rentabilidad, se define como el resultado del proceso productivo. Si es positivo el resultado, la empresa ganará dinero (utilidad) por lo cual cumplió con su objetivo. Si es negativo el resultado, el producto en cuestión está generando pérdida por lo que es necesario examinar y reformular las estrategias. Una empresa es rentable, porque satisface las necesidades de los consumidores mejor que su competencia. La calidad de un producto es superior y se refleja en integridad en los negocios, en las utilidades, participación del mercado y su crecimiento vendrá como añadido. **(Pérez & Gardey, 2014)**

### **Rentabilidad Financiera.**

La rentabilidad financiera conocido como fondos propios, está determinada por la ratio de ROE (Beneficio Netos entre Fondos Propios) éste indicador se obtiene a través de los capitales propios independientemente a la distribución de los resultados en función a los estados financieros. La rentabilidad financiera se puede considerar como medida de la rentabilidad que buscan los accionistas por lo cual se debe generar una rentabilidad económica de sus propios fondos invertidos.

La rentabilidad financiera es insuficiente porque supone una limitación en consideración a dos vías en el acceso de sus nuevos fondos. Primero es de bajo nivel

de rentabilidad financiera que es un indicativo de los fondos generados temporalmente en una empresa y segundo porque puede restringirse en la financiación externa.

En este debería estar en consonancia con el inversor que se puede obtener en un mercado más que una prima de riesgos. La rentabilidad financiera está referida a la empresa y no a los accionistas, aunque los fondos propios representan la participación de los socios de la empresa.

La rentabilidad financiera es un concepto de rentabilidad final por contemplar la estructura financiera de la empresa, porque está determinado por los factores incluidos de los recursos empresariales. **(Pares,1979) Importancia de la Rentabilidad.**

Para obtener una rentabilidad adecuada que permita financiar las operaciones de las empresas de corto, mediano y largo plazo, así como también poder recompensar a los personal y accionistas, la rentabilidad se ve afectada por decisiones tanto en la parte comercial que viene a ser la generación de ingresos así también como en la parte más operativa de la generación de costos. **(Masgrau, 2005)**

La rentabilidad en una empresa es de suma importancia tanto para los dueños como para los accionistas del mismo, sin beneficios no se podrían obtener dividendos ni revalorización de las inversiones y en efecto ese emprendimiento si no se toman las medidas adecuadas, estará condenado al fracaso, para definir si es rentable tu comercio es importante la cuenta de resultados. Lo que quiere decir, que, si los ingresos son mayores que los gastos en un tiempo contable, el resultado será positivo y se obtendrán beneficios pues de lo contrario sufrirá una pérdida. Un beneficio debe ser el objetivo alcanzado por cualquier organización, con el fin de cubrir los gastos de los activos y

financiar las necesidades del dinero circulante y proteger las fluctuaciones económicas de la compañía. **(Blinder, 1982)**

Medir la rentabilidad del negocio son herramientas esenciales para certificar el control de gestión, la principal responsabilidad de un gerente de negocio es: crear valores para la empresa y sus consumidores y también generar resultados que satisfagan a los accionistas, y para ello es necesario considerar la mejora de la rentabilidad mediante:

Estricto control de los gastos: significa tener en cuenta que las empresas viven de lo que producen más no de lo que ahorran. Esta alternativa permite optimizar los ingresos.

Mejorar los márgenes por producto: requiere la comparación para medir de manera firme lo que ocurre en el mercado, esta es la alternativa ideal, pero no hay que olvidar que la competencia actual hace que las posibilidades para mejorar los márgenes sean cada vez menos.

Ampliar la frecuencia de las ventas, generar el flujo de dinero y el aumento de la rotación: consiste en vender más, en el mismo tiempo, con la misma inversión y la misma estructura. Pues este es el camino que toman hoy en día las organizaciones, las que ponen mucho cuidado en el control efectivo de los gastos. **(Gonzales, 2015)**

### **2.3 Marco Conceptual.**

**MYPES.** Son las pequeñas y medianas empresas, sus características tienen dimensiones y restricciones financieras, los que administran tienen espíritu emprendedor. **(Mariano & Durán, 2009)**

**Gestión de Calidad:** es donde se desarrollarán se diseñarán se manufacturarán y manteniendo el producto de calidad con relación a lo más económico, es útil y lo más importante es satisfactorio para el consumidor. **(Ishikawa, 1986)**

**Calidad.** Donde se puede percibir que tal buenas son los productos o servicios que ofrecen las empresas para satisfacer las expectativas de los clientes, brindando una adecuada atención con cero defectos y con el menor tiempo. **(Juran, 1993)** **Gestión.** Es un conjunto de estrategias, diligencias, planes y toma de decisiones que se utilizan para desarrollar o lograr un objetivo trazado con el fin de generar un cambio en la empresa utilizando la eficiencia, con el propósito de maximizar los rendimientos en una determinada organización. **(Restrepe, 2008)**

**Rentabilidad.** Es la asociación existente entre la utilidad y la inversión que se necesita para obtenerlo, estos medirán la efectividad de la de los que dirigen la empresa, demostrando por sus utilidades que se obtuvieron durante un periodo en la cual se reflejaron en las ventas y uso de las inversiones. **(Sánchez, 2001)**

**Inversión.** Es un proceso donde se aplica los recursos financieros utilizados para la creación de nuevas expectativas para obtener beneficios mediante la renovación, la creación de cambios y la aplicación de mejora de capacidad de la empresa ya sea a largo o aun corto plazo, denominándolo algo temporal como un horizonte del proyecto. **(Garrido,2006)**

**Servicio.** Son actividades que se tienen que identificar de forma intangible y perdurable que se reflejarán en el resultado de los esfuerzos humanos o físicos mecánicos que se producirán en el hecho, donde el cliente tendrá un rol protagónico con el esfuerzo empresarial donde los servicios tiene características de no poseer físicamente ni poder transportarlos ni almacenarlos, por lo cual deberán ser ofrecidos en la renta o en la venta; por lo tanto el objetivo principal es la satisfacción de las necesidades del cliente y sus deseos. **(Richard, 2012)**

**Clínica dental.** Son entidades donde ofrece servicios odontológicos de diferentes tipos, que van de la mano con procedimientos más sencillos entre ellos, las limpiezas o la aplicación de flúor hasta los procedimientos más complejos como implantes, endodoncias, periodoncia, implantes, etc. **(Centauro, 2017)**

### **III. METODOLOGÍA.**

Conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto. (Cerda, 2011)

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación.**

##### **Tipo de investigación.**

La investigación fue cualitativo correlacional, porque se recolectaron datos, los resultados fueron analizados con las herramientas e instrumentos estadísticos para su medición.

##### **Nivel de investigación.**

Fue descriptivo el nivel de investigación, porque se limitó a describir las variables principales relacionadas a las características del estudio.

#### **3.2 Población y Muestra.**

##### **Población**

Está formada por quince MYPES del sector servicio rubro clínicas odontológicas dedicados a la prestación de los servicios que ofertan las clínicas dentales, en la ciudad Tingo María.

## **Muestra**

Está constituida por un número de doce MYPES que se dedican a los servicios de clínicas dentales en la ciudad Tingo María.

### **3.3 Definición y Operacionalización de las variables.**

#### **Gestión de la calidad.**

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla; de tal modo que la gestión de la calidad es existente para la plena concordancia con el ciclo de mejora continua; donde la planeación, el liderazgo y la organización conllevan a hacer un producto acorde con los requisitos descritos, por estas razón, la gestión de calidad garantiza el aseguramiento de la calidad por lo que es importante el control de los procesos para alcanzar una calidad óptima. (Pino, 2003).

#### **La rentabilidad.**

La rentabilidad es la medida del rendimiento que en un periodo determinado producen los capitales utilizados. Se define como la comparación entre la renta generada y los medios utilizados en la producción y comercialización.

(Sánchez,2001).

### Operacionalización de las variables

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional:	Escala de Medición
Perfil de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPE	Algunas características de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES.	Edad	Razón: □ 20 a 35 □ 36 a 50 □ de 51 a más años
		Grado de instrucción	<b>Nominal:</b> • Primaria. • Secundaria. • Instituto. • Universidad.
		Años de permanencia en la actividad y el rubro	Razón: • 1 — 2 años. • 2 — 3 años. • 3 — a más años.
Perfil de las MYPE	- Algunas características de las MYPE.	Nº de trabajadores en la empresa	<b>Razón:</b> □ De 1-5 De 6 -10 De 11-15 De 16-20 De 20 a mas
		Tiempo de actividad	1 año 2 años 3 años Mas de 3 años
Gestión calidad de los	Características de las Gestión de la	Conocimiento de la gestión de calidad, Importancia de la gestión de la calidad	Likert

microempresarios	calidad en temas empresariales	Satisfacción del cliente, utilización de redes sociales	Likert
Rentabilidad de las MYPE.	Algunas características de la Rentabilidad MYPES	Conocimiento del término de rentabilidad	Likert
		Rentabilidad en función: del personal capacitado, calidad de los servicios e inversión	Likert

### **3.4 Técnicas e Instrumento de la Investigación.**

**Técnicas:** se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos para poder cumplir con los objetivos definidos en el presente estudio: observación directa, encuesta, consultas académicas.

**Instrumento:** para almacenar y recoger la información con los recursos materiales que se aplicó para acercarme a los objetivos son los siguientes: **las fichas bibliográficas** que utilizamos para apoyar y analizar dicha investigación, recurriendo a los libros, tesis previas y publicaciones de internet; **los cuestionarios** que son catorce preguntas en relación a las variables de la investigación: Gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES de sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad Tingo María.

### **3.5 Plan de Análisis.**

Se utilizará Microsoft Word como procesador de texto y la información y el programa Microsoft Excel para procesar la parte cuántica y obtener los valores estadísticos, sujetas a la investigación. Se realizará un análisis categórico de tablas y grafico de frecuencia y correlaciones para cada una de las catorce encuestas evaluadas a las doce MYPES del sector servicio, rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María.

### 3.6 Matriz de consistencia.

Enunciado	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicador	Metodología
<p>¿Cuáles son las principales características de la, gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Describir y determinar la caracterización de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017.</p>	<p><b>V. Independiente</b></p> <p>Gestión de calidad.</p>	<p>Desempeño del personal</p>	<p>Calidad de los servicios</p>	<p><b>Tipo de estudio</b> Es descriptiva y correlacional.</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población y muestra</b> Conformada por 12 MYPES del sector servicio, rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María.</p> <p><b>Téc. De recolec. de datos</b> Se aplicará un Cuestionario de 14 preguntas, que estarán dirigidas a</p>
	<p><b>Específicos</b></p> <p>Describir las características de la gestión de la calidad en las MYPES, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017.</p> <p>Describir las características de la rentabilidad en</p>				

	<p>las MYPES, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la en la ciudad de Tingo María, 2017.</p> <p>Establecer las características de los beneficios de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la en la ciudad de Tingo María, 2017.</p>				<p>los propietarios de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María.</p> <p><b>Téc.</b> <b>Procesam.</b> <b>de la información</b></p> <p>Se utilizará Microsoft Office</p> <p>Para procesar la información.</p>
--	---	--	--	--	--

#### IV. RESULTADOS.

##### 4.1 Resultados.

**Tabla 1: Características de los representantes de las MYPES, sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.**

<b>Datos generales:</b>		
<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20 a 35 años	4	33,0
36 a 50 años	8	67,0
De 51 a más años	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Género</b>		
Masculino	5	42,0
Femenino	7	58,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin Instrucción	0	00,0
Primaria	0	00,0
Secundaria	0	00,0
Instituto	0	00,0
Universidad	12	100,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.*

**Tabla**

**2: Perfil de la MYPES: Sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.**

<b>Perfil de las MYPES:</b>		
<b>Antigüedad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Un año	0	00,0
Dos años	0	00,0
Tres años	1	08,0
Más de tres años	11	92,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Trabajadores</b>		
1 a 5	6	50,0
6 a 10	6	50,0
11 a 15	0	00,0
16 a 20	0	00,0
más de 20	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.*

**3: De la Gestión de Calidad: De las MYPES, del sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.**

<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
---------------------------	-------------------	-------------------

**Tabla****Sabe por qué es importante la gestión de la calidad.**

Sí	12	100,0
Cierto conocimiento	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

**Cree usted, la satisfacción del cliente es importante en el éxito de su empresa.**

Sí	12	100,0
En cierta forma	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

**Cree usted, que la satisfacción del cliente se debe al personal capacitado.**

Sí	12	100
En cierta forma	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

**Usted utiliza las redes sociales para marketear sus productos o servicios.**

Sí	12	100
En cierta forma	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

**Su empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente.**

Sí	12	100,0
En cierta forma	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.*

**4: De la Rentabilidad: de las MYPES, del sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.**

**Tabla**

<b>Rentabilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cree que la calidad de los servicios es importante para generar rentabilidad.</b>		
Sí	12	100,0
En cierta forma	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Cree usted que la rentabilidad está en función del personal capacitado.</b>		
Sí	12	100,0
En cierta forma	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Cree que su MYPE le genera rentabilidad.</b>		
Sí	9	75,0
En cierta forma	0	00,0
No	3	25,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>
<b>Cree Usted, para generar rentabilidad es importante invertir, para mejorar los servicios con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente.</b>		
Sí	12	100,0
En cierta forma	0	00,0
No	0	00,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, sector servicio – rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, año 2017.*

## **4.2 Análisis de los resultados**

### **Respecto a los datos generales del encuestado (Ver Tabla 01):**

De los representantes legales de las MYPES de las clínicas odontológicas el 67% corresponde al rango de edades entre 36 a 50 años, de la misma forma nos muestra Junco (2016), diferenciándose con un 50% de dichas edades. Lo que nos demuestra que los odontólogos en su mayoría pertenecen dentro de dichas edades.

Los propietarios de las MYPES en un 58% sobrepasa el género femenino, en contraste con Armas (2016), que el 8 % son del género femenino. Esto significa que las odontólogas de las clínicas de la ciudad de Tingo María en su mayoría son de género femenino con dicha vocación.

El grado de instrucción de los representantes de las MYPES, de las clínicas odontológicas nos muestran son profesionales universitarios con un indicador del 100% en comparación con Goicochea (2008), que sobrepasa con un 40% de instrucción secundaria. Lo que quiere decir que en la ciudad de Tingo María los propietarios de las clínicas odontológicas son odontólogos de profesión, es decir son egresados de las diferentes universidades.

### **Respecto a las MYPES (Ver Tabla 02):**

El tiempo de actividad de las MYPES de las clínicas odontológicas en 92% nos indica que desarrollan sus actividades en el mercado con más de tres años, análogamente con Sánchez (2011), sostiene en su tesis que el 42%, muestra la misma permanencia. Esto nos indica que las clínicas odontológicas en la ciudad de tingo maría están mejor posicionadas en el mercado dentro de sus años de permanencia.

De los trabajadores que laboran en las MYPES nos muestran un 50% corresponde entre 1 a 5 trabajadores, de la misma manera nos muestra en su investigación Goicochea (2008), con el 60% entre las edades anterior mente mencionados. Esto nos demuestra que las clínicas son solventes en términos promedio por el personal que incorporan en sus MYPES

**Respecto a la Gestión de calidad (Ver Tabla 03):**

Los representantes legales de las MYPES de las clínicas odontológicas creen en la importancia de la gestión de la calidad en un 100%. Goicochea (2008), obtuvo en su investigación 90% de dichos resultados en relación a la importancia de la gestión de calidad. Es decir que los resultados de ambas investigaciones son coincidentes por ser altamente significativos en la incorporación de conceptos referente a la gestión de la calidad.

Las MYPES de las clínicas odontológicas manifiestan en una su totalidad la incorporación en la importancia de la satisfacción de los clientes para el éxito de las MYPES en contra parte con la tesista Marietta (2008), sostiene en su investigación, la importancia de incorporar dos elementos importantes para la empresa, la satisfacción del cliente y del personal de la empresa. Es obvio que sin la satisfacción del personal no existe plena satisfacción del cliente para el éxito de las MYPES

En una magnitud altamente significativa los dueños de las MYPES, de las clínicas odontológicas creen que la satisfacción del cliente se debe al personal capacitado, de la misma forma Armas (2016), sustenta en su investigación la incorporación de la capacitación del personal para mejorar la satisfacción del cliente. En un mercado

competitivo de la ciudad de Tingo María los odontólogos tienen en cuenta que la satisfacción del cliente está en función del personal capacitado.

En la ciudad de Tingo María las MYPES de las clínicas odontológicas utilizan las redes sociales en su totalidad por su eficacia para posicionar sus productos o servicios (marketear) con la finalidad de posicionarse en el mercado y crear nichos.

Las MYPES de las clínicas odontológicas capacitan a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente en un 100%. Goicoche (2008), sostiene en su tesis que el 80% de las MYPES capacitan a sus trabajadores con el mismo propósito. Los profesionales odontológicos de la ciudad de Tingo María, propietarios de dichas MYPES incorporan estrategias empresariales como política de capacitar el personal para incrementar la satisfacción del cliente.

**Respecto a la Rentabilidad (Ver Tabla 04):**

Los encuestados de las clínicas odontológicas de la ciudad de Tingo María creen en un 100% que es importante la calidad de los servicios para generar rentabilidad. Se deduce que los micro empresarios visionan el crecimiento empresarial en función al mejoramiento de la calidad de los servicios en concordancia a las exigencias del mercado local.

Para generar rentabilidad en las MYPES odontológicas el personal tiene que ser capacitado, esto nos muestra la afirmación de los profesionales en odontología en un indicador del 100%. Es decir, para permanecer en el mercado la empresa debe ser solvente en la capacitación del personal para generar rentabilidad en el mediano y largo plazo.

Los propietarios de las clínicas odontológicas afirman en un 75% que son rentables, equiparando con los resultados del investigador Junco (2016), donde muestra que el 92% de sus encuestados confirmaron que sus MYPES son rentables. Lo que quiere decir que en el mercado Tingales los micro empresarios afirman que sus MYPES son rentables porque sus negocios tienen una mayor vigencia en el mercado local.

Mejorar los servicios y productos en las MYPES de las clínicas odontológicas tiene una connotación significativa en relación con el incremento de la satisfacción del cliente. De la misma manera indica Sánchez (2011), en su investigación. Se deduce que para generar rentabilidad se tiene que invertir en la calidad de los productos y servicios con el propósito de ser competitivo.

## **V.CONCLUSIONES**

Los propietarios de las MYPES de las clínicas odontológicas, comprendidas en entre las edades de 36 a 50 años en su mayoría sobresalen en un 67%. De ellos en un 58% son del género femenino y se encuentran vigente en el mercado con más de tres años en un 92%. Connotando que las propietarias de las clínicas odontológicas gerenciadas por el género femenino lo llevan a cabo eficientemente sus MYPES por encontrarse con un nivel de posicionamiento en el mercado competitivo de la ciudad de Tingo María.

Los profesionales de la odontología propietarios de las clínicas creen en un 100% la importancia de la gestión de calidad, con el mismo indicador manifiestan que la red social es transcendental para marketear sus servicios y producto que ofertan en el mercado, además creen en su totalidad en la capacitación del personal para mejorar la calidad de atención al cliente con la finalidad de tener una mayor satisfacción de sus clientes y crecer empresarialmente.

Los odontólogos que conducen sus MYPES afirman mayoritariamente en la rentabilidad de sus negocios porque creen que es necesario invertir para mejorar los servicios como productos y en las capacitaciones del personal con la finalidad de diferenciarse en el mercado.

## **Referencias bibliográficas**

- Armas, R. (2016). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado período 2015 - 2016. [Extraído el 18 de mayo de 2017] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1007/GESTION\\_CALIDAD\\_ARMAS\\_MORENO\\_ROBERTO\\_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1007/GESTION_CALIDAD_ARMAS_MORENO_ROBERTO_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blinder, A. (1982). Tasa de beneficio y a las malas expectativas de la rentabilidad futura. [ Extraído el 03 de julio de 2017] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/981/CAPACITACION\\_RENTABILIDAD\\_ZEVALLOS\\_VALLADARES\\_YARICSA\\_SELLENNE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/981/CAPACITACION_RENTABILIDAD_ZEVALLOS_VALLADARES_YARICSA_SELLENNE.pdf?sequence=1)
- Boisier, S. (2005). Importancia de la gestión de calidad. [ Extraído el 05 de julio de 2017] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/MYPE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_GONZALES\\_TOLEDO\\_OLIVIA\\_ELISABET.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_GONZALES_TOLEDO_OLIVIA_ELISABET.pdf?sequence=4)
- Botetano, R & Ascanoa, J (2013). Apuntes sobre el ejercicio de la odontología en el Perú. Pag 5 [Extraído el 01 junio de 2017] [http://www.cop.org.pe/pdf/LIBRO\\_Apuntes\\_Ejercicio\\_Odontologia\\_2013.pdf](http://www.cop.org.pe/pdf/LIBRO_Apuntes_Ejercicio_Odontologia_2013.pdf)
- Centauro (2017). Clinica Dental Centauro - Concepto de clínica dental [Extraído el 28 de mayo de 2017] <http://www.centauro.com.mx/clinica-dental-o-consultorio-dental-unitario/>
- Cerda, J (2011). Universidad Dominicana O & M. La Metodología [Extraído el 30 de

mayo de 2017] <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/la-metodologia/la-metodologia.shtml>

Cianfrani, A. & West, J. (2009). Cracking the Case of ISO 9001:2008 for Service: A Simple Guide to Implementing Quality Management to Service Organizations. Enfoque al cliente [Extraído el 21 de mayo del 2017] [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

Cornejo, M. (1996). Calidad de servicio y atención al usuario. [ Extraído el 20 de junio de 2017] [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)

Economipedia.com, (2015). Rentabilidad económica y análisis de la rentabilidad [Extraído el 25 de mayo 2017] <http://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Ecured@idict.cu, (2017). La rentabilidad en el análisis contable, niveles y análisis de rentabilidad comercial. [Extraído el 01 de junio de 2017] <https://www.ecured.cu/Rentabilidad>.

Frías, F & Pulido, G. (2006). Tendencias de la gestión de calidad, <https://www.gestiopolis.com/marco-teorico-para-la-generacion-de-unsistema-de-gestion-de-calidad-en-una-empresa/>

García. J & Casanueva, C. (2005). Fundamentos de gestión micro empresarial. [ Extraído el 02 de julio de 2017] <https://www.casadellibro.com/librofundamentos-de-gestion-empresarial/9788436816433/818169>

Garrido, L (2006). La inversión. [ Extraído el 25 de junio de

2017] <http://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>

Goicochea, K. (2008). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. [Extraído el 18 de mayo de 2017] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPE\\_GOICOCHEA\\_FLORES\\_KARINA\\_ROSSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_GOICOCHEA_FLORES_KARINA_ROSSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, J. (2006). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. [Extraído el 06 de julio de 2017] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/MYPE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_GONZALES\\_TOLEDO\\_OLIVIA\\_ELISABET.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_GONZALES_TOLEDO_OLIVIA_ELISABET.pdf?sequence=4)

Gonzales, M. (2015). Estrategias de crecimiento y rentabilidad. [Extraído el 15 de junio de 2017]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/981/CAPACITACION\\_RENTABILIDAD\\_ZEVALLOS\\_VALLADARES\\_YARICSA\\_SELLENNE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/981/CAPACITACION_RENTABILIDAD_ZEVALLOS_VALLADARES_YARICSA_SELLENNE.pdf?sequence=1)

González, G. (2002). Enfoques de la gestión de la calidad, enfoque de los gurús. [Extraído el 01 de julio de 2017] <https://www.gestiopolis.com/marco-teoricopara-la-generacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-una-empresa/>

Grönroos, (1984). La relación entre calidad y rentabilidad

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23319/1/2001\\_JL\\_Nicolau\\_IVIE\\_wpec.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23319/1/2001_JL_Nicolau_IVIE_wpec.pdf)

Hernández, C (2011). Impacto de la gestión empresarial en las MYPES [Extraído el 01 de junio de 2017] <https://www.gestiopolis.com/impacto-de-la-gestionempresarial-en-las-mypes-pymes-del-peru/>

Ishikawa, K (1989). Concepto de gestión de calidad [Extraído el 25 de mayo del 2017] <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-jurandeming-crosby-e-ishikawa/>

Junco, W. (2016). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería del Distrito de Rupa Rupa, 2016.

Juran & Crosby, (1980). La influencia de la calidad en la rentabilidad.

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23319/1/2001\\_JL\\_Nicolau\\_IVIE\\_wpec.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23319/1/2001_JL_Nicolau_IVIE_wpec.pdf)

Juran, J (1993). Conceptos de calidad. [Extraído el 15 de junio de 2017] <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

Kenneth, H. (2005). Project Quality Management: Why, What and How. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing [Extraído el 18 de mayo de 2017] de [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

Mariano, A & Durán, J (2009) Manual de micro, pequeña y mediana empresa [Extraído el 25 de mayo de 2017] [https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a\\_y\\_mediana\\_empresa](https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa)

Marietta R. (2007). Universidad Tecnológica de Pereira escuela de postgrados especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica Pereira

2007. [Extraído el 20 de mayo de 2017]  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1537/658562V434.pdf?sequence=1>
- Masgrau, E. (2005). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa. Cálculo de la rentabilidad económica de una empresa. [ Extraído el 15 de junio de 2017]  
<https://economistas.es/Contenido/EC/gestor/boletines/Boletin16/03.pdf>
- Moran, J. (2012). Universidad Rafael Urdaneta, titulado: —Estrategias Financieras y Rentabilidad en las Empresas Automotrices del Municipio Maracaibo Estado Zulia [Extraído el 18 de mayo de 2017]  
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-12-07403.pdf>
- Municipalidad provincial de Tingo María (2016). Datos geográfica de la ciudad de Tingo María  
<http://www.munitingomaria.gob.pe/mplp/content/datosgeogr%C3%A1ficos>
- Pares, A. (1979). Rentabilidad y endeudamiento en el análisis financiero y la planificación empresarial [Extraído el 30 de mayo de 2017]  
<https://www.ecured.cu/Rentabilidad>.
- Pérez, J & Gardey, A. (2014). Definición de sistema de gestión de calidad. [ Extraído el 02 de julio de 2017] <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2014). Definición de rentabilidad [Extraído el 25 de mayo 2017] (<http://definicion.de/rentabilidad/>)
- Pino, M. (2003). La gestión dela calidad según la mejora continua, enfoque de la gestión de calidad, enfoques de los premios y los modelos de excelencia. [ Extraído el 01 de julio de 2017] <https://www.gestiopolis.com/marco->

teoricopara-la-generacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-una-  
empresa/

Pino, M. (2003). La gestión de la calidad según la mejora continua, la calidad total.

<https://www.gestiopolis.com/marco-teorico-para-la-generacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-una-empresa/>

Pulido, G. (2007). Enfoques de la gestión de calidad, enfoque normalizado. [ Extraído

el 01 de julio de 2017] <https://www.gestiopolis.com/marco-teoricopara-la-generacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-una-empresa/>

Quality Trends. (2009). Sistema de gestión de calidad [Extraído el 25 de mayo de

2017] <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Restrepo, (2008). La gestión en las organizaciones. [Extraído el 15 de junio de 2017],

de la siguiente página: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>

Richard, L. (2012). Concepto de servicio [Extraído el 27 de mayo de 2017]

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicionservicios.html>

Sánchez, O. (2001). Teoría de la rentabilidad [Extraído el 25 de mayo de 2017]

<http://www.eumed.net/librosgratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

Sánchez, J. (2011). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Caracterización de

la Gestión de la Calidad y la Rentabilidad de las MYPES del sector comercio-rubro boutique del distrito de Chimbote en el periodo 2010-2011.

[Extraído el 18 de mayo de 2017]

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1003/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_RENTABILIDAD\\_SANCHEZ\\_HUAMAN\\_JOSUE\\_JONATAN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1003/GESTION_DE_CALIDAD_RENTABILIDAD_SANCHEZ_HUAMAN_JOSUE_JONATAN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Sellers R & Nicolau J. (2001). La calidad y su impacto sobre la rentabilidad. [Extraído el 23 de mayo de 2017] [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23319/1/2001\\_JL\\_Nicolau\\_IVIE\\_wpec.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23319/1/2001_JL_Nicolau_IVIE_wpec.pdf)

Sistema y calidad total, (2016). Los 7 principios de la gestión de calidad [Extraído el 25 de mayo de 2017] <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Terrones, L. (2014). Cifras del desarrollo de las MYPES [Extraído el 18 de mayo de 2017] de Gestión.pe <http://gestion.pe/empleo-management/cofide- apenas-20mypes-peruanas-obtienen-ganancias-sus-negocios-2101349>

Tschohl, J. (2001). Calidad en El Servicio Al Cliente, Ventajas O Beneficios De La Calidad De Servicio. [Extraído el 02 de julio de 2017] <http://www.empresadehoy.com/los-beneficios-de-ofrecer-calidad-en-elservicio-al-c-liente/>

Westcott, R. (2003). Stepping Up To ISO 9004: 2000: A Practical Guide For Creating A World-class Organization. Enfoque al cliente [ Extraído el 23 de mayo de 2017] [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad#Enfoque\\_al\\_Cliente](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad#Enfoque_al_Cliente)

Yamaguchi, K. (1989). La calidad como concepto. [ Extraído el 29 de junio de 2017]

<https://www.gestiopolis.com/marco-teorico-para-la-generacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-una-empresa/>

# ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO CLÍNICAS DENTALES EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017”**

ENCUESTA

—La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado

(a):..... Fecha: .../...../....

MYPE encuestada: ..... **A.**

**DATOS GENERALES:**

1. Edad del representante legal de la empresa:

- a) De 20 a 35   b) De 36 a 50   c) De 51 a más

2. Género del representante legal de la empresa:

- a) Masculino   b) Femenino

3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa:

- a) Sin instrucción   b) Primaria   c) Secundaria   d) Instituto  
e) Universidad

## **B. PERFIL DE LAS MYPES**

4. Tiempo a que se dedica esta actividad

- a) Un año   b) Dos años   c) Tres años   d) Mas de tres años

5. Cantidad de personal que cuentan las MYPES

- a) 1 a 5   b) 6 a 10   c) 11 a 15   d) 16 a 20   e) Mas de 20

## **C. RESPECTO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

6. ¿Sabe por qué es importancia la gestión de la calidad?:

- a) Sí   b) Cierta conocimiento   c) No

7. ¿Cree usted, la satisfacción del cliente es importante en el éxito de su empresa?

- a) Sí   b) En cierta forma   c) No

8. ¿Cree usted, que la satisfacción del cliente se debe al personal capacitado?

- a) Sí   b) En cierta forma   c) No

9. ¿Usted utiliza las redes sociales para marketear sus productos o servicios?

- a) Sí   b) En cierta forma   c) No

10. ¿Su empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

- a) Sí                      b) En cierta forma                      c) No

**D. RESPECTO A LA RENTABILIDAD.**

11. ¿Cree que la calidad de los servicios es importante para generar rentabilidad?

- a) Sí                      b) En cierta forma                      c) No

12. ¿Cree usted que la rentabilidad está en función del personal capacitado?

- a) Sí                      b) En cierta forma                      c) No

13. ¿Cree que su MYPE le genera rentabilidad?

- a) Sí                      b) En cierta forma                      c) No

14. ¿Cree Usted, para generar rentabilidad es importante invertir, para mejorar los servicios con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente?

- a) Sí                      b) En cierta forma                      c) No

**Tingo María, junio del 2017**

ANEXO N° 02



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Tingo María, julio del 2017

**CARTA N°0030-2017-D-EPE-ULADECH CATÓLICA**

**Señor:**

.....

**Representante:**

.....

Presente

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole nuestro cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que nuestros estudiantes egresados de la Carrera Profesional de Administración de empresas, se encuentran realizando el curso taller de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración.

Los egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación: —  
**“Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio - rubro clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, 2017”.**

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios una vez al año.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

**SOFIA MARNAYLE LOZANO SEGUNDO**

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

### ANEXO N° 03

#### CRONOGRAMA

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN			
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Estudio de la Bibliografía	X	X	X	X
Estudio del Abordaje Teóricometodológico	X	X	X	X
Elaboración del Proyecto	X	X		
Pruebas de los Instrumentos de Investigación	X	X		
Ejecución del Proyecto	X	X		
Análisis de Datos	X	X		
Interpretación de los resultados	X	X	X	
Elaboración del informe		X	X	X

### ANEXO N ° 04

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO PARCIAL	COSTO TOTAL
<b>Material de Escritorio</b>					<b>128.00</b>
Papel Bond A4	Ciento	1	0.05	4.00	
Lapicero	Unidad	4	0,50	2.00	
Lápiz	Unidad	1	1.00	1.00	
Corrector	Unidad	1	6.00	6,00	
Engrapador	Unidad	1	10,00	10,00	
Tablero de madera	Unidad	1	7,50	7.50	
Clip	Caja	1	1,50	1,50	
Resaltador de textos	Unidad	2	6,00	12,00	
Fólder Manila	Unidad	4	1,00	4,00	
USB - 4Gb	Unidad	2	40,00	80,00	
<b>Costos Por Servicio</b>					<b>182.00</b>
Impresión	Unidad	100	0,30	30.00	
Fotostática	Unidad	20	0.10	2.00	
Anillado	Unidad	2	15.00	30.00	
Internet	Meses	3	40,00	120,00	
<b>Alimentación</b>					<b>180.00</b>
Refrigerios	Días	30	6.00	180.00	
<b>Movilidades</b>					<b>160.00</b>
Pasajes para asesoría y tutoría	Días	15	4,00	60,00	
Pasajes para la recolección de datos	Días	25	4.00	100.00	
				<b>TOTAL</b>	<b>1,802.00</b>

**PRESUPUESTOS**

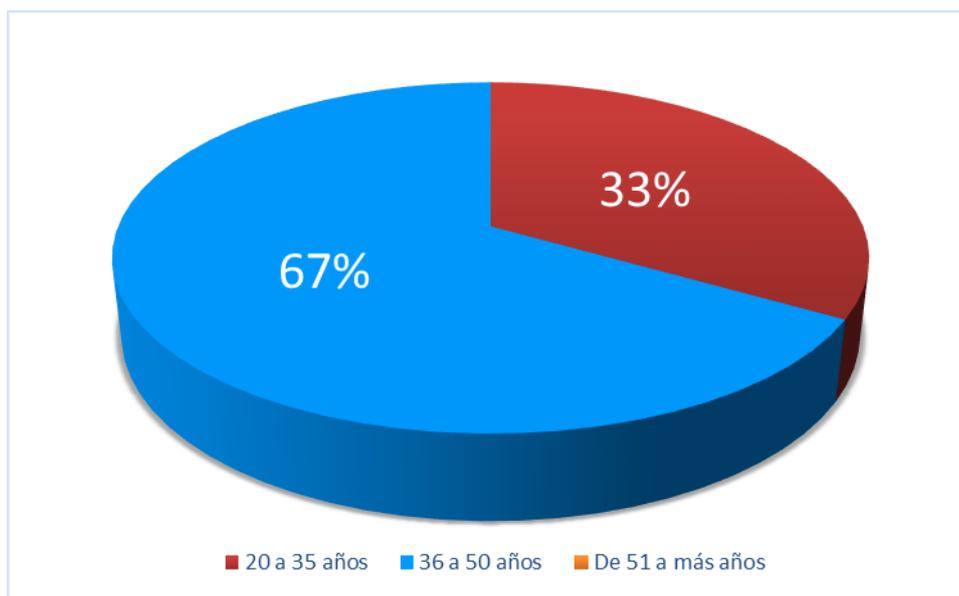
Financiamiento: La presente investigación fue autofinanciada.

## ANEXO N° 05

### FIGURAS

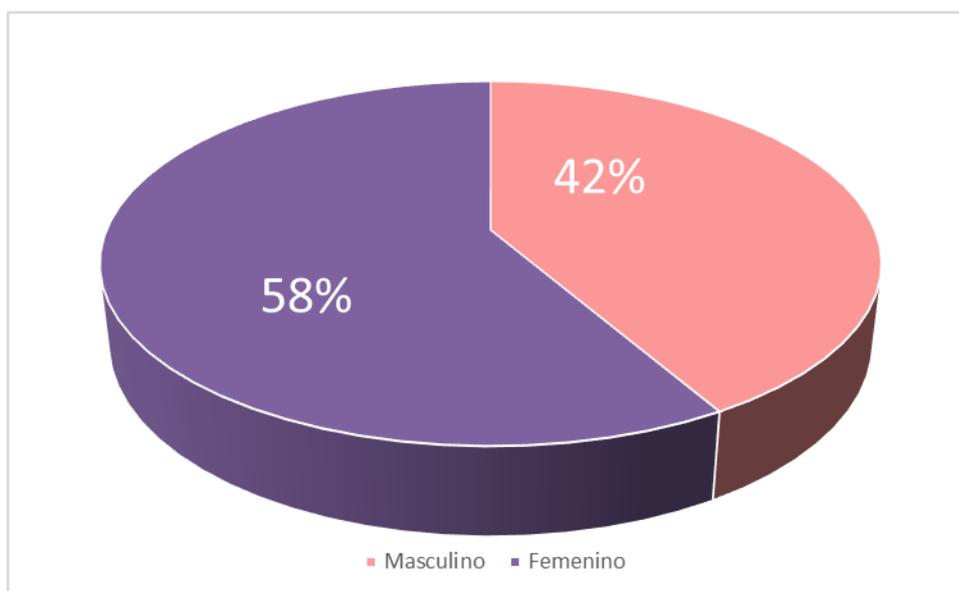
#### Características de los representantes de las MYPES:

**Figura N° 1: Edad del representante legal de la empresa.**



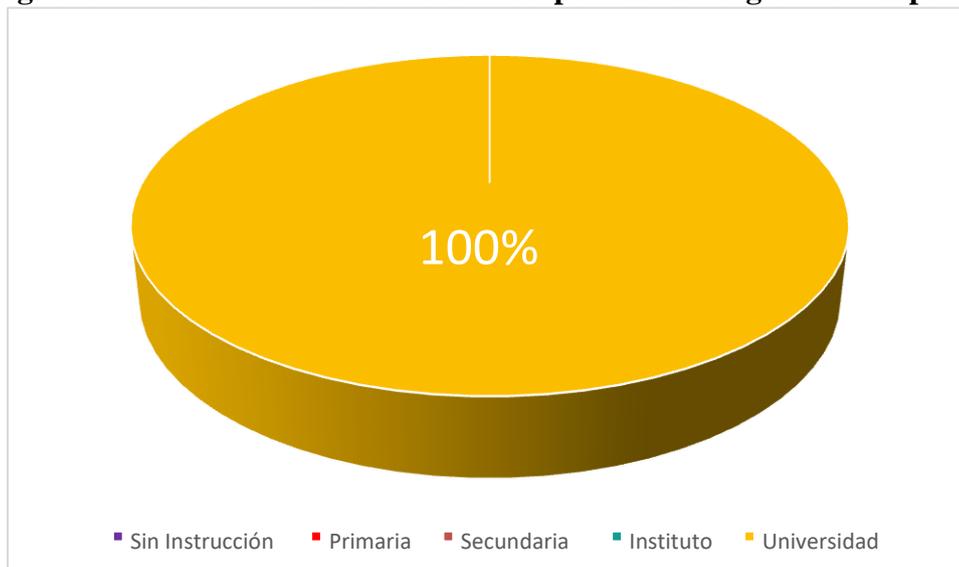
*Fuente: Tabla N° 1.*

**Figura N° 2: Género del representante legal de la empresa.**



Fuente: Tabla N° 1.

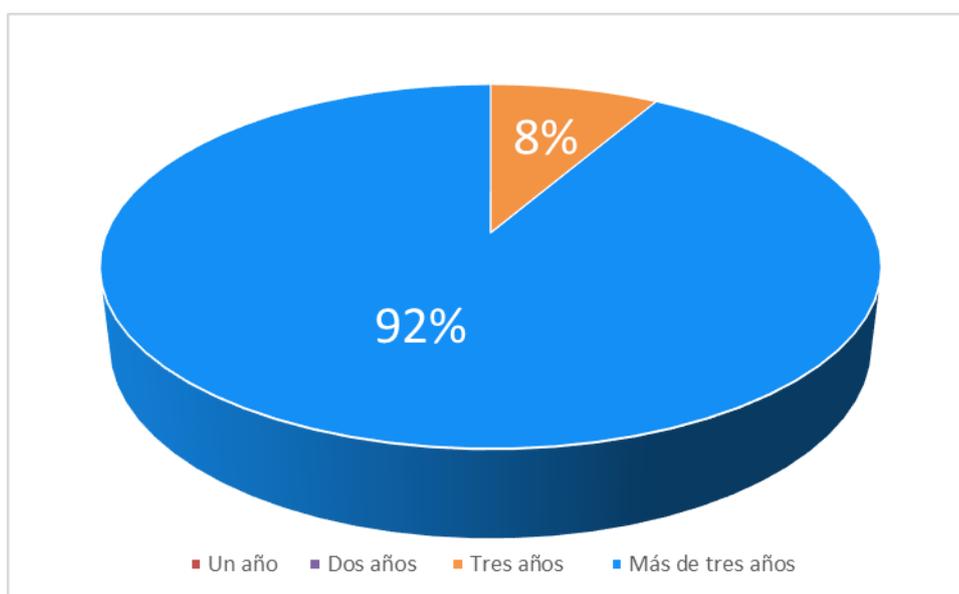
**Figura N° 3: Grado de instrucción del representante legal de la empresa.**



Fuente: Tabla N° 1.

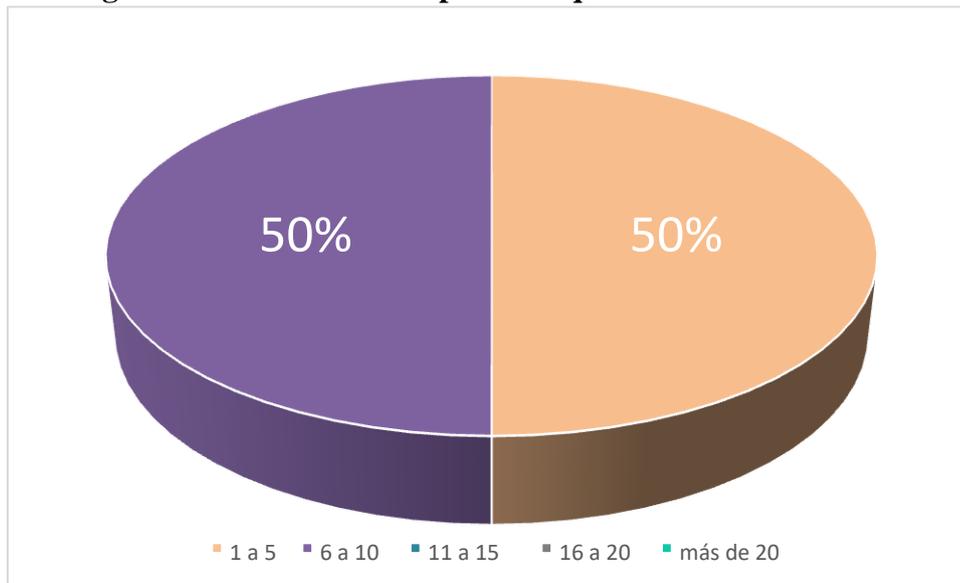
#### Perfil de las MYPES:

**Figura N° 4: Tiempo a que se dedica esta actividad.**



Fuente: Tabla N° 2.

**Figura N° 5: Cantidad de personal que cuentan las MYPES.**



*Fuente: Tabla N° 2.*

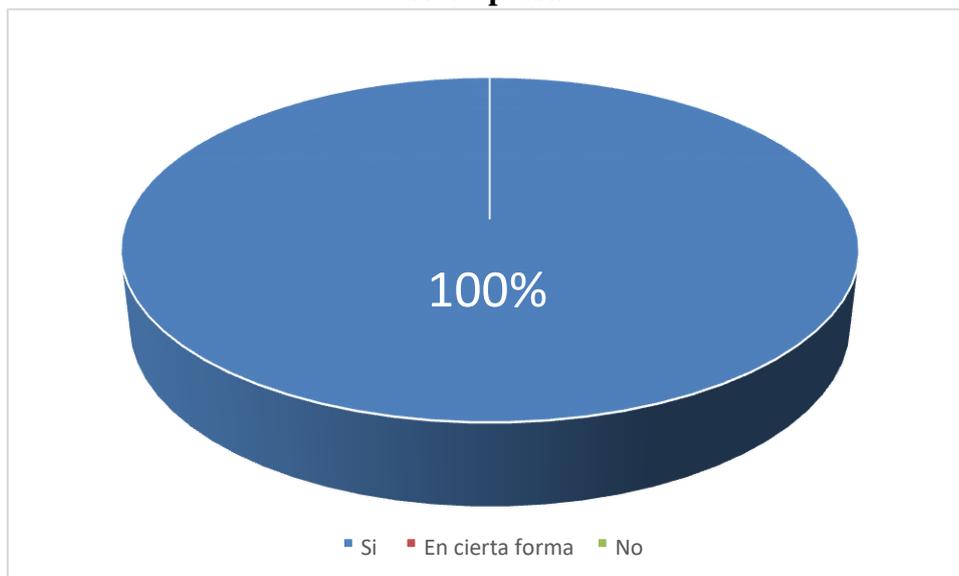
### **Características de la Gestión de la Calidad.**

**Figura N° 6: Sabe por qué es importante la gestión de la calidad.**



*Fuente: Tabla N° 3.*

**Figura N° 7: Cree usted, la satisfacción del cliente es importante en el éxito de su empresa.**



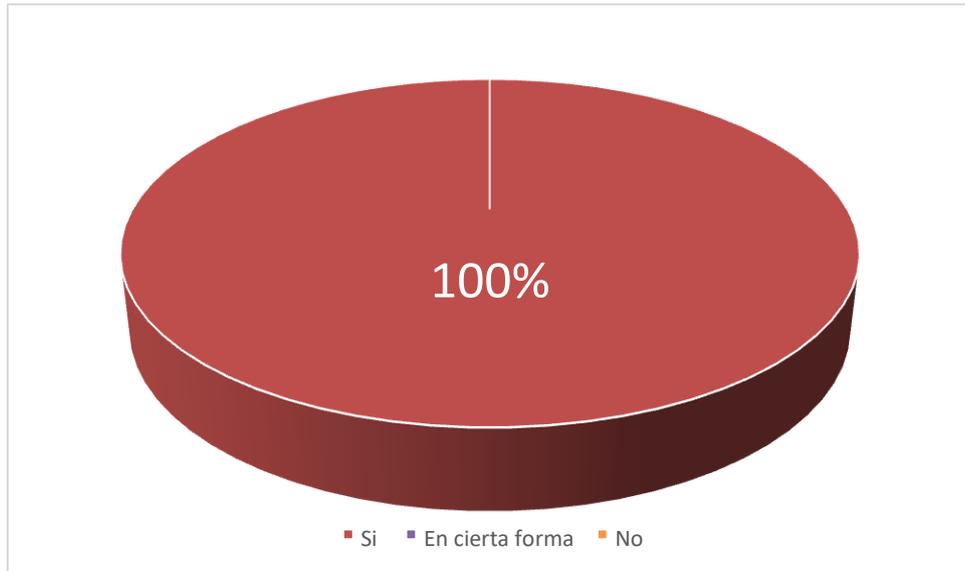
*Fuente: Tabla N° 3.*

**Figura N° 8: Cree usted, que la satisfacción del cliente se debe al personal capacitado.**



*Fuente: Tabla N° 3.*

**Figura N° 9: Usted utiliza las redes sociales para marketear sus productos o servicios.**



*Fuente: Tabla N° 3.*

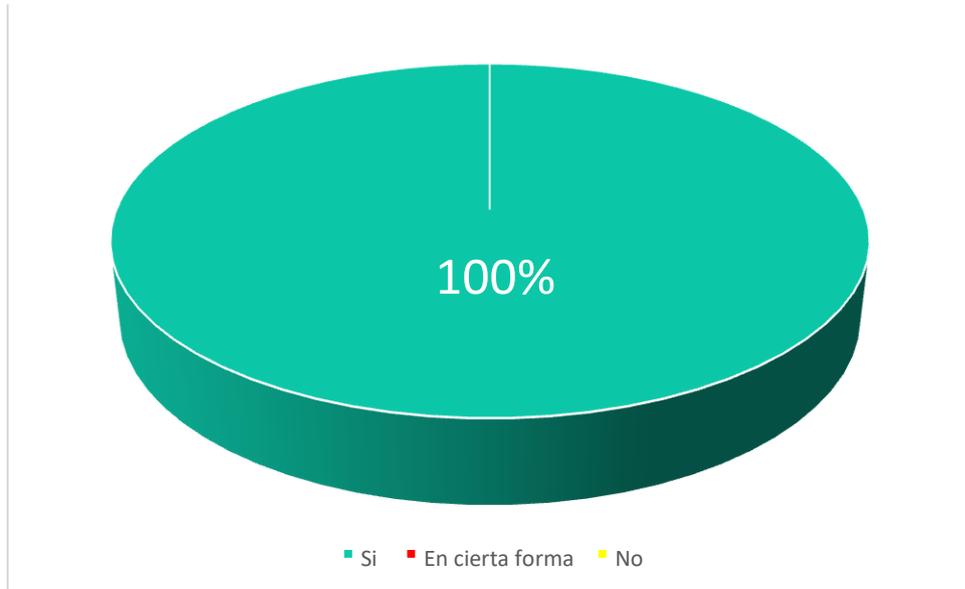
**Figura N° 10: Su empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente.**



*Fuente: Tabla N° 3.*

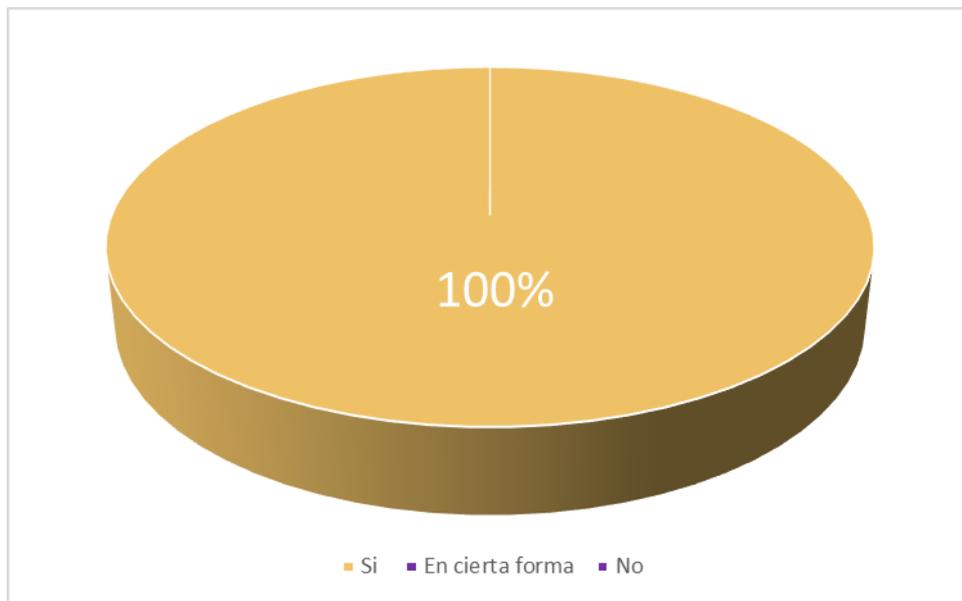
**Características de la Rentabilidad.**

**Figura N° 11: Cree que la calidad de los servicios es importante para generar rentabilidad.**



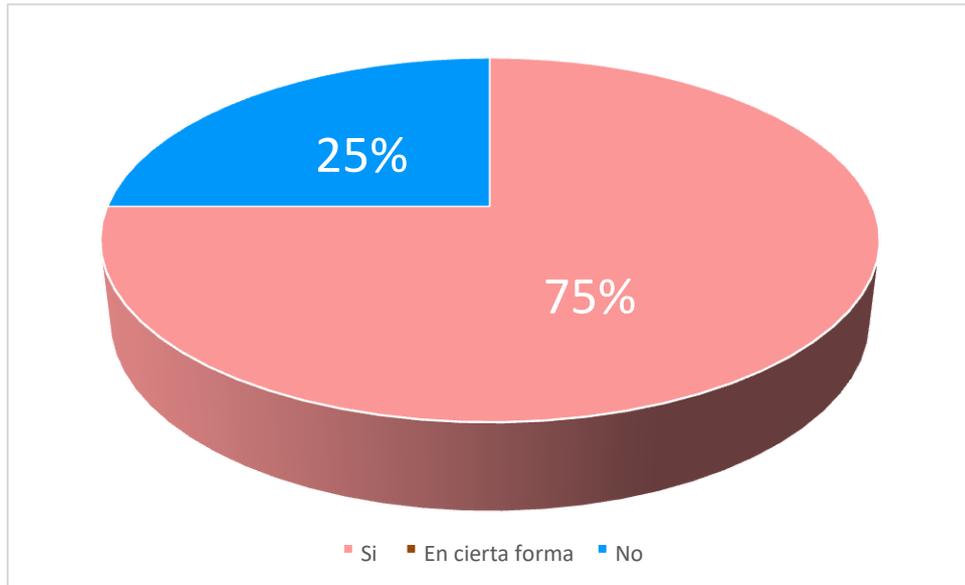
*Fuente: Tabla N° 4.*

**Figura N° 12: Cree usted que la rentabilidad está en función del personal capacitado.**



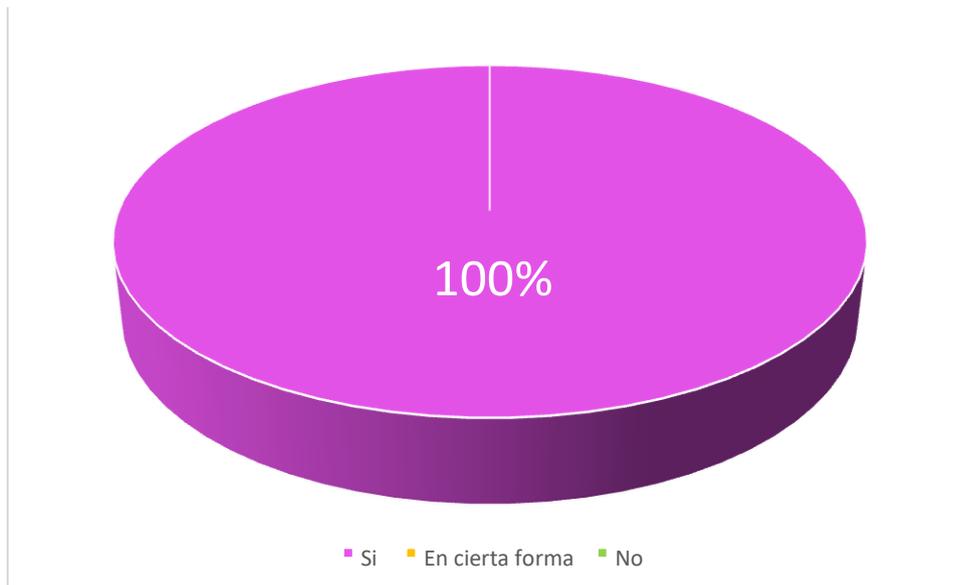
*Fuente: Tabla N° 4.*

**Figura N° 13: Cree que su MYPE le genera rentabilidad.**



*Fuente: Tabla N° 4.*

**Figura N° 14: Cree Usted, para generar rentabilidad es importante invertir, para mejorar los servicios con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente.**



*Fuente: Tabla N° 4.*

**ANEXO N° 06**

### **Área geográfica**

Leoncio Prado es una provincia del centro-norte del Perú situada en el norte del departamento de Huánuco. Limita al norte con la región de San Martín, al este con la región de Ucayali, al sur con la provincia de Puerto Inca, la provincia de Pachitea, la provincia de Huánuco y la oeste con las provincias de Marañón, Huacaybamba, Huamalíes, y Dos de Mayo. La ciudad de Tingo María se ubica la región de Huánuco, en el centro oriente del territorio peruano a 135 km. de la ciudad de Huánuco y a la margen derecha del río Huallaga. Clima es cálido y húmedo tropical, su temperatura promedio es de 24°C. El calor es intenso en el día y disminuye en la noche. Las precipitaciones fluviales con mayor frecuencia son durante los meses de diciembre hasta abril. Tingo María está considerado como una de las zonas con mayor frecuencia de lluvias en el país. Tiene una superficie de 4,395.46 km<sup>2</sup>, y momo población cuenta aproximadamente con 50,000 habitantes.

Fuente: Municipalidad provincial de Tingo María.