



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO  
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE  
NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023**

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

**AUTORA**

**ZAPATA MOSCOL, DIANA EIXSABEL  
ORCID: 0000-0002-7680-9960**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE, PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0039-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:50** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023**

**Presentada Por :**  
(0411171001) **ZAPATA MOSCOL DIANA EIXSABEL**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023 Del (de la) estudiante ZAPATA MOSCOL DIANA EIXSABEL, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 9% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 14 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **DEDICATORIA**

A tu sacrificio y comprensión que me inspiro a ser mejor cada día, gracias por estar siempre conmigo, todo lo que logre es gracias a ese impulso de verte cada día luchar por lo que anhelas. Cristhofer Zavaleta Zapata.

A mis hermanos, Alma y Miguel a quienes estaré toda la vida agradecida por el cariño, comprensión y apoyo brindado en los momentos buenos y malos de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios; por darme la vida y estar conmigo a cada paso que doy, y por darme la oportunidad de continuar con mis estudios universitarios y por no dejarme sola en los momentos en que más lo necesitaba y a mis amigos que me apoyado en cada momento.

A mis padres, Miguel Ángel y Sandra, quienes son los pilares fundamentales en mi vida, por todo el amor incondicional que me brindan y por el apoyo recibido durante mi formación profesional y en reconocimiento a todo el apoyo brindado a través de mis estudios y con la promesa de seguir siempre adelante.

## ÍNDICE GENERAL

|  |      |
|--|------|
| CARÁTULA .....   | I    |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN .....   | II   |
| CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD .....                     | III  |
| DEDICATORIA .....  | IV   |
| AGRADECIMIENTO .....   | V    |
| ÍNDICE GENERAL .....   | VI   |
| LISTA DE TABLAS .....  | VIII |
| LISTA DE FIGURAS .....   | IX   |
| RESUMEN .....  | X    |
| ABSTRACT .....   | XI   |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                                 | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....  | 7    |
| 2.1. Antecedentes .....  | 7    |
| 2.2. Bases teóricas.....   | 19   |
| 2.3. Hipótesis .....   | 34   |
| III. METODOLOGÍA.....  | 35   |
| 3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la investigación.....                 | 35   |
| 3.2. Población y muestra.....                                      | 36   |
| 3.3. Variables. Definición y operacionalización.....               | 37   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de información..... | 39   |
| 3.5. Método de análisis de datos .....                             | 40   |
| 3.6. Principios Éticos .....                                       | 40   |
| IV. RESULTADOS .....   | 42   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 60   |

|   |     |
|---|-----|
| VI. CONCLUSIONES.....   | 80  |
| VII. RECOMENDACIONES.....   | 82  |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 83  |
| ANEXOS .....  | 90  |
| Anexo 1: Matriz de consistencia .....   | 90  |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de información.....                                     | 92  |
| Anexo 3: Validez del instrumento .....  | 96  |
| Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....  | 108 |
| Variable 1. Gestión de calidad.....   | 108 |
| Variable 2. Desempeño organizacional .....  | 109 |
| Anexo 5: Formato del Consentimiento informado .....   | 111 |
| Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información<br>..... | 112 |
| Anexo 7: Declaración jurada .....   | 113 |

## LISTA DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 .....  | 42 |
| Tabla 2. Herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 .....   | 47 |
| Tabla 3. Elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 .....  | 51 |
| Tabla 4. Dimensiones desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 .....  | 55 |
| Tabla 5 Resumen de la propuesta de mejora de la gestión de calidad y desempeño organizacional de las empresas odontológicas de la ciudad de Sullana, 2020 ..... | 57 |

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 .....    | 45 |
| Figura 2 Herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 .....  | 49 |
| Figura 3 Elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 ..... | 53 |
| Figura 4 Dimensiones desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023 .....   | 57 |

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?, la investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 26 preguntas cerradas, la población y muestra para la variable gestión de calidad y desempeño laboral fueron 10 colaboradores. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 60% de los colaboradores afirman que en la empresa siempre se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa, el 70% de los colaboradores afirman que en su empresa para el desempeño operacional siempre llega a aplicar los valores y ética profesional, y se concluye que los principios de la gestión de calidad afirman que la empresa se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa; además la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad, y los elementos del desempeño organizacional es que en su materia tienen establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia.

**Palabras clave:** desempeño laboral, gestión de calidad, y MYPE.

## ABSTRACT

The general objective of this research has been to determine the characteristics of quality management and organizational performance in the company Dental Care Norte EIRL. in Sullana, 2023; with which it answers the following question: What are the characteristics of quality management and organizational performance in the company Dental Care Norte EIRL. in Sullana, 2023?, the research was descriptive, quantitative, non-experimental, cross-sectional design. To collect the information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, consisting of 26 closed questions. The population and sample for the quality management and job performance variable were 10 employees. After analyzing the data obtained, 60% of the collaborators affirm that in the company it is always perceived that the achievement of goals depends on the staff and their active participation, 70% of the collaborators affirm that in their company For operational performance, professional values and ethics are always applied, and it is concluded that the principles of quality management affirm that the company perceives that the achievement of goals depends on the staff and their active participation; Furthermore, the implementation of a quality management system would contribute positively to the entity, and the elements of organizational performance are that in their matter they have adequately established their business vision that entails efficiency.

**Keywords:** job performance, quality management, and MYPE.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el siglo XXI, las organizaciones deben enfrentar muchos desafíos que les exigen utilizar estrategias como la diversificación y diferenciación de bienes y servicios en el día a día. Todo ello con el fin de lograr un mayor crecimiento como organización, pero también en un entorno altamente competitivo para atender a consumidores cada vez más informados y exigentes. De hecho, ofrecer nuevos servicios de alto valor añadido y calidad notable, aumentando la productividad del servicio (Álvarez et al., 2018).

Las clínicas odontológicas en Latinoamérica es MYPES, ofreciendo los siguientes servicios y productos: tratamiento odontológico, psicoprofilaxis dental, extracciones, endodoncia, cirugía dental, etc., así como todo tipo de prótesis dentales, estas clínicas se encuentran activas en el campo de la salud bucal, y los principales protagonistas son los Odontólogos quienes brindan servicios y productos que cuentan con ciertos estándares de calidad como lo exige el mercado, por lo que se realizó este estudio sobre la gestión de calidad y desempeño laboral de estas MYPES. La gestión de la calidad de los servicios que prestan a sus clientes se preocupa por planificar, controlar y mejorar los elementos de la empresa que inciden en la satisfacción del cliente para lograr los resultados deseados por la organización (Henson, 2020).

Actualmente, los sistemas de salud en países desarrollados y emergentes se ven obligados a mejorar la gestión de calidad clínica, los servicios a los pacientes, promover una mayor apertura y esforzarse por reducir costos, por lo que existe un monitoreo continuo del desempeño de los establecimientos de salud para lograr una importante ventaja competitiva en el mercado. Es muy común que muchas empresas no puedan percibir fácilmente la medición del desempeño organizacional y elegir cuáles son las dimensiones clave y necesarias en su negocio (Curtright, 2020).

La gestión de calidad de la atención odontológica en el Ecuador se brinda tanto en las clínicas y consultorios odontológicos como en los servicios de salud y hoy es una necesidad para todos los profesionales de la salud, tanto privados como nacionales. El concepto de calidad sanitaria debe constar de cinco elementos esenciales para garantizar la satisfacción del paciente y su repercusión final en la salud. No es posible reducir la gestión de calidad de la salud a uno o parte de estos elementos, así como y el desempeño organizacional, porque implica necesariamente la tecnicidad de estos elementos y la

integración de procesos objetivos y subjetivos, pues como resultado se tendrá clientes satisfechos y un servicio eficiente y sobre todo una MYPE competitiva (Espejo, 2018).

Los directores de las empresas odontológicas en Colombia deben tomar continuamente decisiones que aporten valor económico agregado a la empresa, lo que ayuda a aumentar el nivel de liquidez organizacional al mismo tiempo que aumenta la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, los factores de riesgo, ya sea por: mercado, liquidez, crédito u operaciones, pueden afectar el crecimiento de una entidad en el mercado, por lo que dependiendo del apetito de riesgo que utilice cada gerente de negocio al tomar decisiones en un momento dado, y pueden apoyarse para tomar decisiones efectivas o viceversa a mantener a la empresa en el mercado. Sin embargo, hay aspectos que no pueden ser controlados directamente por los directivos de la organización, y esto es lo que ha sucedido en los últimos años con respecto al Covid-19, que ha afectado mucho el crecimiento sectorial en el país (Ramírez y Rojas, 2022).

La falta de métodos adecuados de planeación financiera para las entidades dentales mexicanas crea problemas que afectan sus resultados operativos y financieros y aumenta el riesgo de sus actividades, ya que no cuentan con una buena gestión de calidad el cual no le permite tener un buen desempeño laboral. Estos factores podrían, en última instancia, poner a la empresa en riesgo de no ser rentable, declararse en quiebra y posiblemente incluso disolverse. Como parte del sector salud, se pueden definir dos tipos de problemas existentes, el primero es el bloqueo de financiamiento, que perjudica la prestación de los servicios, y el segundo es la falta de transparencia y rendición de cuentas de las diferentes entidades del sector. Ambos aspectos se pueden ver en la IPS, donde se centra gran parte del debate sobre la salud y contra la Ley 100 (Chernichovsky, 2019).

En el caso especial de los servicios dentales en Chile, el modelo de medición de la gestión de calidad está fuertemente sustentado en su dimensión objetiva y tangencialmente explorado para la dimensión subjetiva de la calidad, mediante el desempeño laboral. Por un lado, el servicio odontológico controla a las entidades en sus sectores procesal, técnico y sanitario (como el Ministerio de Salud, los territorios de las entidades y la Autoridad de Vigilancia Sanitaria) (Vargas, 2019).

Las empresas peruanas ya no tienen que lidiar con los obstáculos y restricciones que enfrentaban, por lo que es necesario mejorar la calidad de servicio de los productos que elaboran y expandirlos a mercados externos, compitiendo en igualdad de condiciones con

cualquier otro país. El enfoque de gestión de la calidad se inició con el movimiento industrial, que a lo largo del tiempo ha involucrado diferentes campos, incluido el campo comercial. Si bien la demanda de los consumidores “actualmente juega un papel muy claro en el marco económico, la calidad se cimienta como una buena ventaja en el terreno competitivo, ya que las empresas se identifican plenamente con la calidad (Chinchay, 2019).

Todo ello hace necesaria la adopción de un sistema de gestión de calidad orientado a la calidad que facilite el logro, fije objetivos y haga más competitiva a la empresa. Las empresas modernas saben que para mantenerse en el mercado y garantizar un buen nivel de participación, deben tener presente que la calidad es muy importante para un buen control en el momento, pues se sabe que implica: “satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente” , "satisfacer las expectativas del cliente, etc.", "despertar nuevas necesidades del cliente", "conseguir productos y servicios con cero defectos", "hacerlo bien a la primera", etc. Mediante el buen desempeño organizacional (Aliaga, 2020).

La gestión de la calidad y el desempeño organizacional con frecuencia han sido tópicos más relacionados con el mundo empresarial, siendo aún insuficientes estos estudios en empresas odontológicas, aun cuando son contextos organizacionales que requieren gestionar adecuadamente la calidad para el logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, los cuales tienen su expresión en el desarrollo humano y social (Vera, 2019).

En Lima, dentro de la organización, uno de los puntos clave que puede llevar a la empresa al éxito es asegurar que el control de la gestión de calidad esté funcionando correctamente en todos los procesos, en todas las actividades que se realizan dentro y fuera de la empresa, y para lograr una empresa continua, lo que va permitir lograr una mayor rentabilidad, comodidad y satisfacción del cliente. El control de calidad nos hace más competitivos comercialmente con los competidores en el mercado. Para mejorar y perfeccionarnos continuamente tanto dentro como fuera de la organización, se debe considerar una adecuada gestión del control de calidad. Ayuda a la organización a determinar el nivel de calidad que debe presentar la organización para indicar si el desempeño organizacional requerido por la organización es adecuado. Sin embargo, el control de calidad no solo debe basarse en estándares, sino que las empresas deben investigar continuamente para lograr la mejor manera de innovar y lograr una mayor calidad empresarial, y el desempeño organizacional (Bojórquez, 2018).

Como lo demuestra la gestión de calidad del sector servicios que aplican las pequeñas y medianas empresas del Cercado de Chimbote en el ámbito de la práctica odontológica es beneficiosa para influir en la atención de sus clientes; aunque no son muchos los encuestados al utilizar alguna herramientas de gestión (47,5%), se mostraron indiferentes, además se les pudo ver sin saberlo desarrollar alguna gestión para mejorar la calidad de atención al cliente, mostraron total acuerdo con el diseño organizacional de atención al paciente (30%), lograron sistemas de control de registros (50%) muestra consentimiento (Heredia, 2018).

En el distrito de Huaral – Lima las empresas odontológicas, respecto a la insatisfacción con el servicio del cliente, es por bajos presupuestos, falta de personal y demoras en la atención al cliente, mala comunicación entre clientes y colaboradores de las clínicas, centros de salud, consultorios privados y personal mal organizado son factores que afectan a las organizaciones en desarrollo, generando malestar en la satisfacción del cliente en estos servicios de salud, los usuarios están completamente insatisfechos con el servicio, ya que no cuentan con un buen desempeño organizacional (Díaz, 2022).

En Piura, las empresas odontológicas vieron la necesidad de implementar una estrategia de gestión de calidad no solo para brindar el mejor servicio, sino también para satisfacer las necesidades de los clientes y ser una ventaja competitiva en la captación y lo más importante un recurso valioso para la retención de pacientes. Se sabe la importancia de todas las MYPE en implementar una gestión de calidad demostrada y un trabajo competitivo, que se verá reflejado en la satisfacción que obtengan los usuarios del servicio mediante el desempeño organizacional de los colaboradores (Barba, 2019).

Así mismo, las clínicas dentales desarrollan métricas basadas en información de resultados alcanzados y metas esperadas; de igual manera, realizan piedras de toque para desarrollar la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad; sin embargo, no cuentan con procesos clave de apoyo estratégico; por otro lado, los gerentes siempre se esfuerzan para formar y liderar el cambio. Cabe mencionar que cuentan con los diagramas de flujo requeridos para el sistema de gestión de calidad, sin embargo, en ocasiones realizan pruebas piloto hasta llegar a todos los procesos del desempeño organizacional.

La gestión de la calidad significa que las MYPES Dentales de Sullana deben cumplir con ciertos requisitos para lograr sus objetivos organizacionales. Sin embargo, a primera vista la gestión de calidad puede parecer sencilla y cualquiera puede hacerla correctamente, pero en el mundo real de una empresa es todo lo contrario y se requiere de una persona

(gerente) que esté totalmente capacitada y sepa hacer bien el trabajo. Es por ello que las MYPES se vuelven más competitivas al incorporar estos a su empresa, incrementando los beneficios que cada cliente desea y espera al momento de recibir su servicio o producto.

Asimismo, la evaluación de la gestión de calidad de los servicios que se brindan en la atención odontológica hoy en día es una preocupación no solo de los administradores sino también de los prestadores de servicios de salud, en función de la necesidad de responder adecuadamente a las necesidades reales de atención odontológica. Y también debe responder satisfactoriamente a las expectativas del público, ya que en la actualidad los usuarios no aceptan los servicios ofrecidos y no se pronuncian al respecto. La mayoría de las MYPES son microempresas dedicadas a la prestación de servicios y comercialización de productos. Las personas que laboran en unidades productivas, a nuestro juicio, muchas son de familiares y amigos que ganan menos del salario mínimo legal y a su vez quedan subempleados, su situación es de recesión (alto costo y mínima prestación), ineficiencia (insuficiente racionalización de recursos), ineficiencia (desalineación de metas y objetivos), falta de mejora continua y falta de competitividad (de ahí lo mencionado). Esta situación hace que la empresa no sea competitiva en la prestación de servicios o productos a los clientes o usuarios.

En la provincia de Sullana, las MYPES en el rubro de estética y salud odontológica han mostrado a sus clientes grandes logros en materia de salud, muchos de ellos hoy en día han ido modificando sus ingresos debido a que las estrategias que utilizan son vivenciales, provocando que fracasen, ya que estas empresas no cuentan con una buena gestión de calidad de sus servicios y productos que ofrecen, y el personal aún no se involucra con la empresa para realizar un buen desempeño de la empresa, ya que el gerente no tiene una buena planificación y organización de la empresa. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?. Y los problemas específicos: ¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?; ¿Cuáles son las herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?; ¿Cuáles son los elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?; ¿Cuáles son las dimensiones desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?; ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión

de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?

Las organizaciones que adoptan una estrategia de gestión de calidad se enfocan en lograr y mantener servicios y/o productos de alta calidad utilizando prácticas de gestión que beneficiarán a los clientes mediante la adopción de modelos de gestión que conducen a mejores resultados para la organización. Los pioneros de la gestión de calidad como Deming, Juran, Cosby y Feigenbaum enfatizaron la importancia del concepto de calidad como un arma competitiva esencial para la transformación organizacional.

Desde el punto de vista del valor teórico, ya que puede identificar los problemas de gestión de calidad y desempeña laboral y de esta manera resolverlos para la futura toma de decisiones de todas las micro y pequeñas empresas en los consultorios privados de las clínicas dentales, en Sullana y la investigación provincial, que además brindó orientación teórica para futuras investigaciones en otras áreas del departamento.

Desde un punto de vista práctico, a través de este estudio se a podido profundizar en los temas de calidad y buenas prácticas en las micro y pequeñas empresas del sector de la práctica odontológica, así mismo el estudio a podido ser utilizado en la práctica privada con perfiles similares en otros sectores.

Desde una perspectiva de unidad metodológica, este estudio es metodológicamente sólido debido al uso de herramientas validadas desde una perspectiva estadística, que sirvió como guía para el desarrollo de futuros proyectos de tesis.

Teniendo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023. Y sus objetivos específicos: Identificar los principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023; Especificar las herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023; Describir los elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023; Conocer las dimensiones del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023; elaborar una propuesta de mejora de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Arana (2022) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021*, el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de profesionales de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021, empleo la metodología el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental que fue aplicado, los principales resultados fueron que el nivel promedio de gestión de calidad es del 93%, con un nivel bajo del 7%; el nivel promedio de satisfacción laboral es del 91%, con un nivel bajo del 9%. Se concluyó que existe una relación moderadamente significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral; concluí que existe una relación moderada positiva significativa entre la gestión de la calidad en el ámbito de los quirófanos de trauma y la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud. Por otro lado, el nivel medio de gestión de la calidad es del 93% y el nivel medio de satisfacción laboral es del 91%. Las relaciones entre el ambiente organizacional y la mayoría de las dimensiones de la satisfacción laboral son muy bajas. La correlación positiva entre las dimensiones de liderazgo y satisfacción laboral es baja. Existe una baja correlación positiva entre las dimensiones de planificación y satisfacción laboral. Las correlaciones negativas son muy bajas, principalmente entre las dimensiones de apoyo y satisfacción laboral, excepto para las condiciones laborales, que son moderadamente positivas.

Padilla (2021) en su trabajo de investigación *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el G.A.D. Municipal de Ambato*, quien tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en el desempeño organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La metodología que empleó es descriptiva utilizando un paradigma de investigación positivismo, ya que se trata de comprobar la hipótesis planteada, para lo cual se aplicó un instrumento de recolección de datos mediante una encuesta, los principales resultados fueron que la gestión de calidad existente en la ciudad de Ambato tiene un impacto positivo en el desempeño organizacional. Según el análisis estadístico, el liderazgo y la política de calidad son los indicadores más débiles, con una proporción inferior de sólo el 20%. El Municipio de Ambato debe

desarrollar una política de calidad que detalle claramente un manual de calidad y demuestre el compromiso de la alcaldía y la gerencia con la implementación de un sistema de gestión de calidad orientado al servicio al cliente y la mejora continua. Se debe realizar una planificación adecuada para facilitar proyectos de gestión de la calidad que tengan un impacto proporcional bajo en el desempeño organizacional, el liderazgo y la política de calidad. Colocar a líderes transformacionales en puestos de alto nivel que sean conocidos por influir en el desempeño de personas altamente enfocadas en las metas y la misión de la Ciudad de Ambato.

Mingo (2020) en su trabajo de investigación *Desempeño laboral de los graduados odontólogos de la Universidad Católica de Cuenca según los empleadores en el Cantón Cuenca, 2019*, quien tuvo como objetivo general: Evaluar el desempeño laboral de los graduados odontólogos de la Universidad Católica de Cuenca según los empleadores en el Cantón Cuenca, 2019, el cual utilizó la metodología de carácter descriptivo, de encuesta, transeccional, en la metodología aplicada se utilizó una encuesta, los principales resultados fueron que según los requerimientos de la empresa, el desempeño laboral de los odontólogos es alto, representando el 62,69%, siendo la mayor capacidad la aplicación de los valores y la ética en el ejercicio profesional, representando el 86,36%. También es evidente que la satisfacción de los graduados de odontología con la práctica profesional osciló entre el 75% y el 100% en el número total de empleadores encuestados, y concluyo que la satisfacción de los empleadores con los egresados de odontología de la Universidad Católica de Cuenca oscila entre el 75% y el 100% dependiendo de los requisitos de la empresa. Entre las capacitaciones importantes que los empleadores consideran para que los empleados continúen preparándose para la profesión, ocupa el primer lugar la especialidad, siendo las áreas de mayor necesidad la ortodoncia, la odontopediatría y la endodoncia. A continuación, se encuentran congresos, diplomados y conferencias que cubren los últimos temas en todas las profesiones.

Pilpe (2020) en su trabajo de investigación *Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*, el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación del ausentismo laboral y el desempeño organizacional del personal en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, utilizando el método de orden mixto, ya que, se analizó el enfoque cualitativo, el planteamiento hipotético, de

orden cuantitativo, el estudio es de nivel correlacional, los principales resultados fueron que al evaluar el conocimiento de los colaboradores, indicaron que conocían parcialmente el programa de trabajo de la institución. Sin embargo, también hay una minoría que se muestra indiferente y en desacuerdo con el conocimiento de estos planes. Durante la evaluación de competencias técnicas, se hizo evidente que la planificación, ejecución y logro de metas contaba con un grupo único que tenía problemas para cumplir con los procedimientos anteriores. Sin embargo, existen muchos colaboradores de alto nivel que cumplen con estas competencias y son capaces de desarrollar nuevas habilidades. Por otro lado, las evaluaciones del trabajo en equipo revelaron que un pequeño número de colaboradores tenía problemas con las actividades grupales, la cooperación y la socialización. Por cierto, vale la pena señalar que son desencadenantes del ausentismo organizacional.

Del Valle (2019) en su trabajo de investigación *Proyecto para la implementación del departamento de gestión de calidad en "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda."* Ubicado en Guayaquil-Ecuador, período 2019-2020, quien tuvo como objetivo general: Implementar un departamento responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda." en el periodo 2019 – 2020, basado en la norma ISO 9001:2015. La metodología que empleó fue descriptiva, correlacional, los principales resultados fueron que su misión principal es apearse a los principios institucionales de calidad, entusiasmo, eficiencia y eficacia, exigiendo la mejora continua, la cual se realizará a través del seguimiento y seguimiento, es decir, en base a los resultados del diagnóstico de los procesos ejecutados. para la mejora permanente de los procesos se obtendrá. Algunas herramientas para clasificar proyectos utilizando el Ciclo de Deming incluyen los diagramas de Pareto y Causa y Efecto, así como la Matriz FODA, que no sólo identifica debilidades internas y riesgos en el entorno, sino que también facilita el sistema de gestión continua de la calidad del departamento de "Asistencia Dental Dentalassist". Cía." Fortalezas y oportunidades de mejora limitado.

Gómez (2023) en su trabajo de investigación *Guía para la mejora del desempeño organizacional a partir de la integración de sistemas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo en mypes*, quien tuvo como objetivo general: Diseñar una guía para la mejora del desempeño organizacional a partir de la integración de sistema de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo para MYPES. La metodología que empleó fue mixto, tanto cuantitativo y cualitativo, mediante la revisión bibliográfica; los

principales resultados fueron que se construyó una caja de herramientas que contiene las principales y esenciales herramientas implementadas por las MYPES para establecer un sistema de gestión, y además, se elaboró una guía escrita que contiene ejemplos de implementación de cada una de las herramientas propuestas para su uso. Una matriz que los emprendedores pueden implementar en sus organizaciones para hacer más práctica la implementación. Finalmente, con el fin de incluir un componente innovador en el estudio, se generó una página web que contiene herramientas, formatos, matrices, guías y videos explicativos para cumplir con los requisitos especificados en cada figura; para que las organizaciones puedan acceder a ellos con mayor facilidad.

### **Antecedentes nacionales**

Arce (2022) en su trabajo de investigación *La gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018*, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018, empleó la metodología de diseño no experimental – transversal- descriptivo- de propuesta, los principales resultados fueron que el 58,1% de los representantes tiene entre 31 y 50 años, el 51,6% de los representantes cree que el logro de metas depende de los empleados, el 58,1% de los representantes evalúa el desarrollo personal verificando la facilidad de comunicación y el 54,8% de los representantes se reúne mensualmente con el equipo. En algún momento, el 54,8% de las personas que escucharon sus opiniones dijeron que podían velar por los intereses de la empresa y sus colaboradores sin perjudicar a los clientes. Se concluyó que la edad de los representantes es en su mayoría entre 31 y 50 años, y el número de años de operación de las pequeñas y micro empresas es de 4 a 5 años; mi conclusión es que la mayoría de las pequeñas y micro empresas en el campo de las actividades de médicos y dentistas tienen en su mayoría pasaron la verificación en términos de desarrollo personal Facilidad de comunicación para evaluar el desarrollo personal de su equipo de trabajo, realizando reuniones de trabajo mensuales donde el equipo escucha sus quejas o sugerencias y evalúa su satisfacción, algunas personas constantemente plantean desafíos para mejorar la empresa , la mayoría de las personas tienen compromiso organizacional con la empresa , existe un nivel adecuado de comunicación dentro de la empresa, la mayoría brinda a los

empleados oportunidades para poner a prueba sus talentos cuando surge un problema con uno de sus colegas. Los empleados tienen una actitud saludable. Creen que tienen las habilidades de gestión necesarias para administrar adecuadamente la empresa. Distribuyen su tiempo. Comparten sus conocimientos con colaboradores y experiencia, la mayoría organiza oportunidades de capacitación o desarrollo profesional, evalúan y retroalimentan a los colaboradores, y velan por los intereses de la empresa y de los colaboradores sin comprometer al cliente.

Pletickosch (2021) en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020*, el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, empleó la metodología de diseño no experimental, descriptiva, correlacional, enfoque cualitativo; los principales resultados fueron que el 55,0% fueron respuestas sobre estructura organizacional, secuencia de trabajo, reglamentos y manuales de atención odontológica; sobre liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo y comunicación amigable, el 45,8% de las respuestas calificaron bien al respecto y el 60,0% fueron adecuadas, en cuanto al control de la gestión administrativa de la clínica dental del Distrito del Cusco, el 58,3% estuvo de acuerdo que la gestión administrativa de la clínica dental del Distrito del Cusco involucra la planificación, organización, dirección y control de la clínica, y concluyó que la relación entre administración y gestión está relacionada con la calidad de los servicios odontológicos en las clínicas privadas del Distrito del Cusco.  $p=0.000$ , relación entre la planificación administrativa y la calidad de los servicios odontológicos en clínicas privadas del distrito de Cusco.  $p=0.000$ , la relación de organización administrativa está relacionada con la calidad de los servicios odontológicos en las clínicas privadas del distrito de Cusco.  $p=0.000$ .

Saavedra (2021) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad a través de mix promocional en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018*, el cual tuvo como objetivo general: Describir la gestión de calidad mediante el mix promocional en las micro y pequeñas empresas rubro actividades de médicos y odontólogos en el Distrito de Huaraz, 2018. Se empleó la metodología de nivel descriptivo y diseño no experimental, los principales resultados fueron el 54,8% de los encuestados tiene un plan estratégico que se refleja en el desarrollo de una visión. En términos de mix promocional, el 48,4% de los encuestados reporta poca inversión en

publicidad. En relación con el número de años de mandato de los representantes, el 51,6% de los encuestados tienen un plan estratégico que se refleja en el desarrollo de una visión. entre 4 y 4 años entre 4. 6 años, en cuanto al propósito de creación de Mypes, el 54.8% fue creado para la supervivencia de los emprendedores; y concluyo que en la Gestión de Calidad de las MYPES en el ámbito de médicos y odontólogos, encontramos que la empresa tiene plenamente establecida su visión de negocio, la cual requiere eficiencia de la información para sus colaboradores, y de igual manera, creen que el logro de metas depende de que el propietario adopte estrategias que le lo crea conveniente; otro Por un lado, el análisis de las causas de la empresa se realiza utilizando la información existente, pero como la frecuencia del análisis se realiza sólo cuando es necesario y no de forma permanente, se mantiene una aplicación incorrecta, ya que el análisis debe ser realizarse periódicamente para un adecuado control sobre el plan y desarrollar; sin embargo, es importante enfatizar que el logro de las metas depende de la adecuada recolección de información disponible y de la aplicación de técnicas, las cuales se determinan únicamente en base al nivel de conocimiento que refleja el nivel de educación que poseen los representantes que influyen en estos objetivos; procedimientos, pero se dan cuenta de que la implementación del sistema de gestión de la calidad supondrá una contribución positiva para la entidad.

Pastor (2019) en su trabajo de investigación *Desempeño organizacional y fidelización de clientes del área de soporte técnico de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, 2019*, cuyo objetivo general: Determinar la relación que existe entre el desempeño organizacional y la fidelización de clientes del área de soporte técnico de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, 2019, empleó el método de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, los principales resultados fueron que el desempeño organizacional en el ámbito de soporte técnico de la Universidad de Ciencias y Humanidades de Los Olivos se relaciona significativamente con la lealtad de los clientes, 2019; dado que el coeficiente de correlación de Spearman Rho es de 0.512, es de magnitud y significancia media,  $p = 0.001$ , que es menor. que 0,05 Mantener la hipótesis alternativa. El desempeño organizacional en el ámbito de soporte técnico de la Universidad de Ciencias y Humanidades de Los Olivos se relaciona significativamente con la información del cliente, 2019; dado que el coeficiente de correlación de Spearman Rho es de 0.457, que es de magnitud media, la significancia  $p=0.005$  es menor a 0.05, así se mantiene la preparación de una hipótesis. El desempeño organizacional en el ámbito de soporte técnico de la Universidad de Ciencias y Humanidades

de Los Olivos se relaciona significativamente con la comunicación con el cliente, 2019; dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.410, que es de magnitud media, la significancia es  $p = 0.013$ , que es inferior a 0,05, por lo que se mantiene Hipótesis alternativa.

Díaz (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017*, teniendo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017, empleó la metodología descriptiva de nivel cuantitativo, el diseño no experimental-transeccional; los principales resultados fueron que el 84.62% de los representantes tiene entre 31 y 50 años, el 79.92% son hombres, respecto a la gestión de calidad, el 61.54% rara vez define sus propias metas y objetivos en el plan, el 61.54% rara vez responde a errores y equivocaciones en la gestión de calidad. Fallas analizadas En cuanto al liderazgo transformacional, el 53.85% rara vez confía en sus colaboradores, mientras que el 61.54% mencionó que en ocasiones confía en sus colaboradores; y concluyo que rara vez establecen sus metas y objetivos, nunca llevan a cabo actividades de acuerdo con los planes, rara vez establecen responsabilidades y rara vez analizan errores y defectos en el proceso para una mejora continua. La gran mayoría de todos los representantes legales de los centros odontológicos dijeron que rara vez confiaban en sus colaboradores, y de la misma manera, los colaboradores a veces confiaban en ellos, a veces los apoyaban, brindaban comunicación en el trabajo y dijeron que rara vez desarrollaban la creatividad y fomentaban la innovación entre sus colaboradores, rara vez se involucraban. en actividades recreativas dentro de la organización.

Bustamante (2023) en su trabajo de investigación *Incentivos laborales y desempeño organizacional en los trabajadores de una sucursal de la empresa de aviación del Perú*, teniendo como objetivo general: determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional de los trabajadores de una sucursal de la empresa de aviación del Perú. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el alcance fue de tipo descriptivo y correlacional, con un con diseño no experimental-transversal. La población y muestra estuvo conformada por 25 trabajadores. La encuesta fue utilizada como técnica de recolección de

datos y el cuestionario como instrumento. Los resultados demuestran que la relación entre motivación laboral y desempeño organizacional se basa en el coeficiente de significancia Sig igual a 0.000 (se abandona la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa) y el coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.847 (lo que indica que existe una relación positiva y significativa relación existente entre motivación laboral y desempeño organizacional). variable. Con base en los resultados se puede concluir que mientras los empleados continúen con los incentivos actuales el nivel de desempeño organizacional será alto, por otro lado, la empresa siempre busca generar mayores ganancias por lo que de acuerdo a nuestra relación si los incentivos mejoran este desempeño. también se refuerza y mejora, y los incentivos no monetarios marcan una diferencia pequeña, aunque menos significativa, además, se puede observar que la empresa cuenta con una variedad de incentivos monetarios, entre los que se incluyen bonos vacacionales, emisión de tarjetas de beneficios, bonos de antigüedad, etc. Estos beneficios se reflejan en el alto nivel de desempeño organizacional. No existen incentivos otorgados por los administradores, el más relevante de los cuales es el pago de horas extras. Se puede concluir que los operadores están altamente satisfechos con los incentivos brindados por la empresa. El 100% del personal operativo y administrativo tiene altos niveles de desempeño en la organización. Incluso si existe una brecha de incentivos, estos resultados la reflejan. Se concluyó que el personal operativo y administrativo mostró tendencia a cumplir con las tareas laborales. forma apropiada.

### **Antecedentes regionales**

Aiquipa (2022) en su trabajo de investigación *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en los profesionales de los servicios de medicina y odontología del hospital II Jorge Reategui Delgado – Essalud. Piura 2020*, quien tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los profesionales de los Servicios de Medicina y Odontología del Hospital II Jorge Reátegui Delgado – Essalud de Piura en el año 2020, empleó la metodología es cuantitativa descriptiva correlacional, prospectiva y transeccional, los principales resultados fueron que el 40,0% corresponde al grupo de 35 a 44 años, el 26% corresponde al grupo de 25 a 34 años y de 45 a 54 años, y el 9,0% restante corresponde al de 55 a 64 años o más, y es mayoritariamente masculino. . En comparación con las mujeres, la proporción fue un 63% mayor, según la categoría y profesionalismo de los profesionales

de la salud, se encontró que el 51% eran médicos, el 34% especialistas, el 17% médicos generales, el 40% enfermeras y el 9% dentistas. .%. En cuanto a titulación u jornada laboral, el 69% de los profesionales participantes en el estudio han trabajado durante más de 10 años. La primera etapa de la gestión de recursos humanos es el reclutamiento y el ingreso, medido por las herramientas aplicadas en la dimensión de establecimiento de la empresa, que incluye la oficina de personal, el reclutamiento y el proceso de análisis y verificación de la información hasta la selección del aspirante al puesto. En este sentido, la gestión fue calificada como regular (58,6%), seguida de mala (27,6%) y sólo buena (13,8%). En la etapa de colocación de personal, desde los resultados de la selección en la etapa de constitución de la empresa hasta la finalización de los pasos para la implantación de los puestos adjudicados, los resultados obtenidos estuvieron dominados por el 69% de las calificaciones ordinarias, seguidas por las buenas (20,7%) y las malas con el 13,8%, que tampoco es suficiente para el nivel medio actual. En cuanto a la dimensión de recompensa de la oficina de gestión del talento, los profesionales la calificaron como media (62,9%) y buena (37,1%). Los resultados muestran que existe una insuficiente conciencia sobre el desarrollo humano: entre los profesionales que participaron en el estudio, el 74,2% pensó que era normal y el 11,4% que era malo. Cuando se trata de la evaluación y medición de las actividades realizadas por las oficinas responsables de la gestión de recursos humanos, la percepción de la profesión en este contexto es una de las más negativas, ya que el 82,8% de los profesionales encuestados cree que estas medidas son calificadas como rutinarias. , 10.3. Crea un ambiente de incumplimiento que podría llevar a que la agencia se retire en busca de mejoras mensurables. Los profesionales de la salud calificaron la efectividad del desempeño hospitalario como "regular" con un 58%, seguida de "buena" con un 28% y "mala" con un 14%. La eficiencia es crucial en el contexto actual de costos crecientes, disponibilidad de recursos para satisfacer la demanda y brecha creciente entre la demanda y la oferta de servicios de salud. Respecto a las formas de motivación que promueven la unidad y el compromiso o confieren resultados, se encontró que el 63% de los profesionales consideró "normal" la motivación laboral relacionada con su desempeño, mientras que el 37% la consideró "pobre".

Alama (2019) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018*, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente

en las Mypes del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de Sullana año 2018, empleó la metodología es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas, los principales resultados fueron que el 96% de los clientes dijo que si las clínicas privadas quieren brindar servicios de calidad, deben enfocarse en la puntualidad, el tiempo flexible, el diagnóstico confiable, la confianza y la seguridad; el 96% de los clientes dijo que el tiempo de espera en las clínicas privadas es más corto que en los hospitales públicos. Mi conclusión es que los propietarios de Componentes han adoptado una buena gestión de calidad por lo que tienen una buena organización y control, planificación porque han creado un área de responsabilidad que coordina las actividades encaminadas al servicio al cliente, procedimientos porque tienen documentado lo que seguirán. Adherirse a una buena gestión de la calidad; como sistema de gestión de la calidad requiere una evaluación continua de todos los procesos, procedimientos de mantenimiento y gestión con el fin de detectar, corregir y mejorar continuamente las fallas. Estos factores son la calidad ya que ofrecen servicio oportuno, horarios flexibles, diagnósticos confiables de confianza y seguridad; pero no capacitan a sus empleados en gestión de calidad para que se sientan comprometidos con el logro de las metas; pocas empresas cuentan con un programa de mejora continua para brindar una mejor calidad de servicio a pacientes internos y externos, y no implementaron un sistema de gestión de calidad de acuerdo con las normas ISO 9001 para eliminar errores de gestión.

Barba (2019) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mype sector servicio-rubro consultorios dentales, provincia de Sullana año 2018*, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las Mype sector servicio– rubro consultorios dentales de la provincia de Sullana, año 2018. Se empleó la metodología es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; asimismo, la población está constituida por los propietarios y/o Gerentes de los consultorios dentales, aplicándose la técnica de la encuesta con un cuestionario de 24 preguntas cerradas, los principales resultados fueron el 75% de las clínicas odontológicas cumplen con buenas y correctas relaciones en cuanto a condiciones y criterios de selección de diferentes proveedores, y los recursos y funciones se llevan a cabo a través de procesos; por otro lado, desarrollan indicadores basados en información de resultados alcanzados y metas

planificadas; Mi En conclusión, se describen los principios de la gestión de calidad ya que la clínica dental sigue buenas y correctas relaciones y condiciones y estándares para la selección de diferentes proveedores, de igual manera, los recursos y funciones se llevan a cabo a través de procesos; por otro lado, se basan en hechos o datos de información real Toman decisiones con baja probabilidad de error, así mismo conocen las necesidades y expectativas de sus clientes para satisfacerlas. Las clínicas dentales adoptan nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizacionales para mejorar continuamente sus actividades; sin embargo, no cuentan con líderes que orienten a sus empleados para mantener un ambiente agradable; por lo tanto, en ocasiones, se requiere que el personal obtenga ideas innovadoras para obtener mejores resultados. En términos de procesos, desarrollan indicadores basados en información sobre los resultados alcanzados y las metas planificadas; de igual manera, realizan piedras de toque para formular la implementación de nuevos sistemas de gestión de la calidad; sin embargo, no cuentan con procesos claves de apoyo estratégico; los gerentes, por su parte, siempre se trata de capacitarse y orientar el cambio. Cabe mencionar que cuentan con los diagramas de procesos requeridos para el sistema de gestión de calidad, sin embargo, en ocasiones realizan pruebas piloto hasta lograr todos los procesos de la organización.

Panta (2019) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018*, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018, empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. La población en la variable gestión de calidad y satisfacción al cliente es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar, los principales resultados fueron que el 91% de los clientes encuestados cree que las empresas nunca utilizan gráficos para representar eventos que ocurren en los diferentes procesos, y el 95% de los clientes encuestados cree que la atención brindada por los laboratorios clínicos donde reciben tratamiento nunca tiene un impacto significativo en la calidad del servicio; y concluyo que las metas son la satisfacción del cliente: porque siempre está satisfecho con el servicio brindado; el aseguramiento de la calidad: porque minimiza los impactos negativos y así mantiene la calidad del servicio; ha

planificado e implementado sus objetivos. Estas herramientas son causales: identifican y clasifican analizando muestras para llegar a resultados de manera eficiente, pero nunca identifican diagramas de flujo, representaciones gráficas de eventos que ocurren en diferentes procesos, pero menos frecuentemente imágenes de Pareto. Implementar soluciones de control de calidad de exámenes médicos.

Berrospi (2021) en su trabajo de investigación *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021*, el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el hospital de baja complejidad Vitarte 2021. Se empleó la metodología es tipo de estudio correlacional descriptivo, en el que se empleó los cuestionarios de gestión de la calidad (TQM) y desempeño organizacional, los principales resultados fueron en la hipótesis general existe una correlación positiva muy alta y significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en hospitales de baja complejidad Vitarte 2021 ( $r_s = 0,941$ , valor  $p < 0,05$ ). En la primera hipótesis específica existe una correlación positiva alta y significativa entre liderazgo y desempeño organizacional en hospitales de baja complejidad Vitarte 2021 ( $r_s = 0,717$ , valor  $p < 0,05$ ). En la segunda hipótesis específica existe una correlación positiva muy alta y significativa entre la gestión estratégica y el desempeño organizacional en hospitales de baja complejidad Vitarte 2021 ( $r_s = 0,870$ , valor  $p < 0,05$ ). En la tercera hipótesis específica, existe una correlación positiva moderada y significativa entre la gestión centrada en el paciente y el desempeño organizacional en hospitales de baja complejidad Vitarte 2021 ( $r_s = 0,555$ , valor  $p < 0,05$ ). En la cuarta hipótesis específica, existe una correlación positiva alta y significativa entre la gestión de la información y el desempeño organizacional en hospitales de baja complejidad Vitarte 2021 ( $r_s = 0,633$ , valor  $p < 0,05$ ).

Arica (2023) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023*, el cual tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa en estudio. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo con propuesta de mejora, de diseño no experimental – transversal. Tuvo como población y muestra censal los 12 trabajadores de la empresa en estudio, se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario conformado por 20 preguntas, validado por expertos y verificados por el sistema de confiabilidad de Alfa de cronbach.

Obteniendo los siguientes resultados: El 50% afirmó que en ocasiones se siente motivado por el trabajo que realiza. El 50% dijo que el salario era injusto por el trabajo que realizaban. El 41,67% de los encuestados afirmó que los empleadores rara vez se preocupan por el desarrollo laboral de los empleados. El 66,67% de las personas nunca recibe un reconocimiento por el buen trabajo y la consecución de los objetivos esperados. El 41,66% afirmó nunca haber recibido capacitación. El 75,00% afirmó nunca haber tenido documentos rectores o protocolos procesales. Concluyendo: Las características de las relaciones laborales, como lo indica la mayoría relativa de los trabajadores encuestados, son que a veces se sienten motivados por el trabajo que realizan pero nunca sienten que los salarios sean justos para el trabajo que realizan. Asimismo, un pequeño número de trabajadores encuestados dijo que en ocasiones cuentan con capital técnico para facilitar el trabajo que realizan, en ocasiones realizan diversos procesos productivos en el lugar de trabajo y los empleadores rara vez se interesan por el desarrollo laboral de los trabajadores. Nunca tienen autonomía para desarrollar actividades de resolución de problemas. Es evidente que la dimensión de relaciones laborales en la microempresa en estudio. Debe mejorarse a fin de evitar que esto en un futuro afecte la calidad de servicio que se brinda, ya que los trabajadores manifiestan que no se sienten motivados, no se les considera en algún tipo de incentivo y que su salario no cubre sus expectativas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Gestión de calidad**

Según, Arias (2019) explica que la gestión de calidad es una herramienta estratégica que permite tener una visión sistemática de toda la empresa. Debe ajustarse a los conceptos y estándares globalmente aceptados para ser considerado una diferenciación en el mercado. En la práctica, esta es una acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario. De esta manera, puede mejorar continuamente el servicio, asegurando así que se satisfagan las necesidades del cliente. Sin embargo, esto implica una serie de procedimientos y cuidados previos. Entonces, por su importancia, ni siquiera sería justo limitarlo a una sola definición.

Por lo tanto, es la aplicación de técnicas y medidas para mejorar los procesos internos de una empresa, independientemente del área en la que se encuentre trabajando. Pero también hay preguntas sobre el propósito de estos sistemas o la implementación de su propósito dentro de una organización.

Para, Duhalde (2018) señala que la gestión de calidad es el proceso de evitar errores o fallas en la producción de cualquier producto o servicio. Asimismo, busca constantemente mejorar utilizando herramientas y metodologías, por lo que se considera un área importante en las organizaciones que buscan mantenerse competitivas. Esto se debe a que, si la calidad es uno de los principales factores de fidelización del cliente, por el contrario, si el estándar del producto es bajo, el mercado corre el riesgo de optar por otras opciones.

Por tanto, la importancia de contar con buenos sistemas de calidad radica en que a través de ellos se enriquecen los procesos internos y los productos y servicios. Mejorar los sistemas informáticos. El conjunto de elementos de la empresa y el equipo es lo que hace que todo funcione y consiga sus objetivos. y superar satisfactoriamente los requisitos del cliente.

Pero, Tarí (2019) menciona que es un conjunto coordinado de actividades que permiten la planificación, el control y la mejora de aquellos elementos de una organización que afectan la satisfacción del cliente y logran los resultados organizacionales deseados. El sistema debe incluir la política de calidad, objetivos, planes, controles y la búsqueda de la mejora continua de la calidad. La gestión de la calidad permite a las organizaciones analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos apropiados para producir y prestar servicios de manera eficiente. Gestionar la calidad te ayudará a reducir la improvisación en tus procesos de producción y comercialización, ya que no solo permite planificarlos, sino que establece los mecanismos necesarios para monitorearlos, evaluarlos y optimizarlos.

La gestión de calidad se puede definir como una herramienta comercial estratégica que dirige y controla todos los procesos de una organización, como la gestión de finanzas, datos, contabilidad, etc. Su objetivo es promover la visión de sistemas de la empresa a partir de diferentes prácticas, conceptos y tecnologías. De esta manera, se pueden asegurar mejoras internas y una mayor satisfacción en la satisfacción de las necesidades de los clientes, ya que contribuye a una evaluación integral de las expectativas del público.

La gestión de calidad puede ser considerada una forma de dirigir y liderar una organización, ya que su aplicación implica un enfoque sistemático que considera todas las interacciones entre todos los elementos de una empresa. La calidad es un concepto que va más allá de las características físicas y funcionales y se puede medir por la satisfacción del cliente y del usuario. El análisis de procesos es fundamental para aplicar herramientas de

gestión de la calidad. Evaluar la productividad de cada paso facilita la implementación de métodos destinados a lograr resultados exitosos en todas las áreas (Pantoja, 2020).

### **Dimensión 1: Principios de la gestión de calidad**

Según, Pérez (2017) define que los principios de la gestión de la calidad son grandes premisas que utiliza la alta dirección de una organización para comunicarse. Los principios de gestión de la calidad no pueden cerrarse y la empresa no debe sufrir al momento de implementar la norma ISO 9001. Para que este estándar sea de utilidad para las organizaciones, no puede ser visto como un sistema a implementar, sino como un sistema de referencia. Es deseable que sea un proceso de mejora continua con la norma ISO 9001 como parte de los principios de organización de la calidad. Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

#### **Indicadores**

**Enfoque al Cliente.** Las empresas dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, cumplir con todos los requisitos de los clientes y esforzarse por superar las expectativas de los empleados. Las organizaciones deben comprender que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas, por lo que cambian con el tiempo y, además, los clientes son cada vez más exigentes y más informativos. Las organizaciones no solo deben esforzarse por comprender las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que también deben brindarles diferentes soluciones a través de productos y servicios, administrarlos y esforzarse por superar las expectativas todos los días (Jabaloyes et al., 2020).

El primer principio, y probablemente el más importante, sostiene que sin clientes, una empresa no existiría. Por lo tanto, las organizaciones deben esforzarse por comprender a sus clientes actuales y futuros para cumplir mejor con sus requisitos y expectativas. Los principales beneficios de cultivar buenas relaciones con los clientes incluyen aumentar la participación de mercado y aumentar los ingresos, así como aumentar la lealtad de los clientes. El éxito de tu negocio está prácticamente garantizado si crees que entiendes las necesidades del consumidor y respondes adecuadamente, por lo que vale la pena prestar mucha atención a este principio (Guevara, 2020).

**Liderazgo.** Pérez (2017) define que los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la empresa. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la empresa. El liderazgo es una cadena

que afecta a todos los gerentes de una empresa, quienes son los responsables de administrar a los empleados. Si se rompe un eslabón de esta cadena, se rompe el liderazgo de la empresa. Este principio celebra las virtudes de un liderazgo fuerte, decidido y unido. Los líderes tienen la responsabilidad de crear un entorno empresarial productivo y progresivo. También aseguran que los futuros empleados mantengan este entorno. La implementación de este principio en su lugar de trabajo depende de tener una visión establecida para el negocio y contar con los líderes adecuados para promover esa visión al resto del equipo. Tomarse un tiempo para hacerlo bien desde el principio le ahorrará tiempo y estrés (Jabaloyes et al., 2020).

**Participación del personal.** Los empleados son el corazón de la empresa y su dedicación permite que sus habilidades se utilicen en beneficio de la empresa. La motivación de los empleados es clave, y la empresa también cuenta con programas de incentivos y reconocimiento. Sin estas dos acciones, será difícil que la empresa consiga el compromiso de los empleados (Guevara, 2020).

Pérez (2017) define que al igual que su negocio no crecerá en ninguna parte sin una base de clientes, no llegará muy lejos sin un equipo equilibrado y con múltiples habilidades. Las personas en todos los niveles de una organización son fundamentales para su éxito, y este principio es para reconocerlo. Como empleador, es fundamental asegurarse de que su equipo esté motivado y comprometido no solo en sus tareas diarias sino en toda la empresa. Para hacer esto, los empleados deben comprender la importancia de su rol y cómo encaja en los objetivos más amplios de la empresa, y asumir la responsabilidad de cualquier problema que les impida hacer lo mejor que puedan.

**Enfoque basado en procesos.** Los resultados esperados se logran con mayor eficacia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio radica en la filosofía de la empresa. Ya no es una empresa departamental o de área funcional, sino una empresa de procesos que crea valor para los clientes (Jabaloyes et al., 2020).

Un enfoque basado en procesos puede ayudar a las empresas a evitar problemas logísticos que a menudo surgen de la confusión sobre la forma correcta de hacer las cosas. También prepara su negocio para el futuro, ya que existen procesos para garantizar que no haya pánico cuando los miembros clave del equipo suben al escenario, dejando a todos ignorantes de los elementos clave de su trabajo. El desarrollo de procesos para cada área de su empresa, desde ventas hasta marketing, desde finanzas hasta recursos humanos, garantizará que los recursos se utilicen de la manera más eficiente que se traduzca en resultados rentables y consistentes.

También le permite dedicar su tiempo y atención a tareas más importantes y emocionantes (Guevara, 2020).

**Enfoque de sistema para la gestión.** Pérez (2017) define que identificar, comprender y administrar procesos interrelacionados como un sistema ayuda a mejorar la eficiencia y eficacia de una empresa para lograr sus objetivos. El fin último a perseguir es alcanzar el objetivo fijado. Para ellos, es necesario que la empresa detecte y gestione adecuadamente todos los procesos interrelacionados.

Este principio está relacionado con el anterior y cree que identificar, comprender y administrar los procesos con un sistema claro ayudará a simplificar su negocio. Al asegurarse de que los miembros del equipo dediquen la atención adecuada a las tareas críticas, eliminará el tiempo perdido y aumentará la eficiencia de su negocio. Un enfoque sistemático también permite que todos accedan a todas las etapas de ciertos procesos y se mantengan al día con el progreso. Además, cuando su negocio está en orden, se ve muy bien para los nuevos clientes potenciales (Jabaloyes et al., 2020).

**Mejora continua.** La mejora continua del desempeño general de la empresa debe ser una meta permanente. La mejora continua del proceso se logra a través del ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar) para mejorar (Guevara, 2020).

Pérez (2017) define que como dice el viejo refrán, si no avanzas, retrocedes. Las empresas siempre deben buscar mejorar porque si no lo hacen, puede apostar que sus competidores lo harán. La mejora continua es la meta eterna de cualquier organización exitosa. Comprometerse con la mejora continua también lo convierte en un líder del mercado porque será usted quien establezca la agenda, no alcanzará a sus competidores.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Las decisiones se basan en el análisis de datos e información. Lo que no se puede medir no se puede controlar, lo que no se puede controlar es el caos. no nos ayudará Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar (Guevara, 2020).

Este principio establece que las decisiones efectivas se toman con base en un análisis sólido de los datos. Si bien la intuición puede ser útil en algunas situaciones, realmente no se sostiene cuando le explicas a una junta de inversores por qué tus ganancias han bajado este año. Antes de tomar una decisión comercial de cualquier tamaño, asegúrese de tener todos los hechos basados en sus datos. De esa manera, si alguna vez le han preguntado por qué tomó una determinada decisión, o si le han pedido que muestre cómo esa decisión ha

beneficiado a su negocio, tendrá todos los datos en los que puede confiar. Este principio también se basa en la obtención de datos fiables y precisos, otro aspecto importante de las empresas modernas. (Jabaloyes et al., 2020).

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y las relaciones beneficiosas mejoran la capacidad de ambas partes para crear valor. Es necesario formar alianzas estratégicas con proveedores para aumentar la competitividad y aumentar la productividad y la rentabilidad. En alianzas, empresas y proveedores ganar-ganar (Guevara, 2020).

Pérez (2017) define que ya sea que su empresa proporcione o no bienes o servicios a los clientes, es probable que confíe en algún tipo de proveedor. Este principio establece que la relación entre su empresa y cualquier proveedor debe ser de beneficio mutuo para poder agregar valor a ambas partes. Si las cosas van bien y en armonía entre ustedes, les permite a ambos responder de manera más rápida y flexible a las necesidades del cliente y facilitar las negociaciones de costos.

## **Dimensión 2: Herramientas de la gestión de calidad**

Según, Llacsá (2019) explica que es un conjunto de metodologías elaborado por Kaoru Ishikawa y ampliamente difundido como una forma de mejorar los procesos comerciales. Desde entonces, se han utilizado para administrar sistemas para ayudar a mejorar los servicios y procesos. Estas herramientas se utilizan para definir, medir, analizar y proponer soluciones a problemas que interfieren en el desempeño y los resultados de la empresa. Ayudan a crear soluciones más granulares basadas en hechos y datos, lo que aumenta la tasa de éxito de los planes de acción. Hemos publicado un blog sobre algunos de ellos, pero no hemos publicado una sola publicación con todas las herramientas. 7 herramientas de calidad:

### **Indicadores**

**Flujograma (Diagrama de Flujo).** Ayuda a determinar la mejor ruta que sigue un producto o servicio en un proceso, es decir, muestra las etapas secuenciales del proceso mediante símbolos que representan diferentes tipos de operaciones (Moreno, 2018).

Muestran la secuencia de pasos y las posibilidades de ramificación que existen en el proceso de transformar una o más entradas en una o más salidas. Los diagramas de flujo muestran la secuencia general de actividades, puntos de decisión, ramas, caminos paralelos y procesos.

Los diagramas de flujo son útiles para comprender y estimar el costo de la calidad en el proceso. Esto se logra aplicando la lógica de las ramas del diagrama de flujo y sus frecuencias relativas para estimar el valor monetario esperado del trabajo calificado y no calificado requerido para entregar la producción calificada esperada (Flamarique, 2017).

**Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado).** Llacsá (2019) explica que está diseñado para identificar las posibles causas de un problema y sus efectos, relacionando los efectos con todas las posibilidades (causas) que podrían conducir al problema.

El diagrama de Ishikawa, o diagrama de causa y efecto, es una herramienta que ayuda a identificar, categorizar y resaltar posibles causas, incluidos problemas específicos y características de calidad. Ilustrar gráficamente la relación entre un resultado dado (efecto) y los factores (causa) que afectan ese resultado (Moreno, 2018).

**Hojas de verificación.** Esta es una lista preconstruida de elementos que se marcan desde el momento en que se ejecutan o evalúan. Se utiliza para demostrar que se han cumplido pasos o elementos preestablecidos, o para evaluar su nivel. es como una lista (Flamarique, 2017).

Llacsá (2019) explica que una hoja de validación (también llamada "control" o "cheque") es un formato tabular o gráfico impreso diseñado para registrar y compilar datos, como anotaciones marcadas relacionadas con la ocurrencia de ciertos eventos, de una manera simple y sistemática. Esta técnica de recolección de datos está preparada de tal manera que es fácil de usar e interfiere lo menos posible con las actividades de la persona que realiza el registro.

**Diagrama de Pareto.** Es un recurso gráfico utilizado para establecer una clasificación (por ejemplo, de mayor a menor) en la causa de un problema o incumplimiento específico (Moreno, 2018).

Un diagrama de Pareto es un método de análisis simple y gráfico que distingue las causas más importantes de un problema (pocas y vitales) de las causas menos importantes (muchas y triviales) (Flamarique, 2017).

**Histograma.** Llacsá (2019) explica que su propósito es mostrar la distribución de frecuencias de los datos obtenidos a través de mediciones periódicas, creando un panorama de los patrones que más se repiten en un período de tiempo específico.

Son una forma especial de gráfico de barras que se utiliza para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas. A diferencia de los gráficos de

control, los histogramas no tienen en cuenta el efecto del tiempo sobre los cambios en la distribución (Moreno, 2018).

**Diagrama de Dispersión.** Muestra lo que sucede con una variable cuando cambia otra variable. Son representaciones de dos o más variables organizadas en un gráfico, tomando siempre una variable en función de la otra (Flamarique, 2017).

Llacsá (2019) explica que la estratificación es una técnica utilizada junto con otras herramientas de análisis de datos. Cuando se combinan datos de varias fuentes o categorías, puede que no sea posible ver el significado de los datos. Esta técnica los separa para que se pueda ver el patrón.

**Control Estadístico de Proceso (CEP).** Se utiliza para mostrar la tendencia de las observaciones a lo largo del tiempo. Es un gráfico utilizado para monitorear un proceso, determinar el rango de tolerancia delimitado por la línea superior (límite superior de control) y la línea inferior (límite inferior de control) y la línea central del proceso (límite central), determinado estadísticamente (Moreno, 2018).

Se utilizan para determinar si un proceso es estable o tiene un comportamiento predecible. Los límites de especificación superior e inferior se basan en requisitos previamente determinados. Reflejan los valores máximos y mínimos permitidos. Se pueden aplicar sanciones por no cumplir con los límites de especificación. Los límites de control superior e inferior no son los mismos que los límites de especificación. Estos se determinan mediante el uso de principios y cálculos estadísticos estándar para determinar la capacidad natural para obtener procesos estables (Flamarique, 2017).

## **Variable 2: Desempeño organizacional**

El desempeño organizacional, de acuerdo con Mendieta y Narváez (2020) es un término comúnmente utilizado para referirse a los resultados que produce una organización a partir de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. En otras palabras, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos relacionados con el logro de metas establecidas, tales como resultados financieros, calidad, estructura funcional, innovación, ambiente de negocios, etc., satisfacción del cliente, participación de mercado, etc.

El desempeño organizacional incluye la capacidad de adquirir y procesar recursos humanos, materiales y financieros para lograr las metas organizacionales. La importancia de

su investigación radica básicamente en las oportunidades de mejora que ofrece a los tomadores de decisiones para determinar si las acciones implementadas han producido los resultados deseados.

Del mismo modo, Calle y Ortiz (2018) afirman que la gestión del desempeño es un enfoque estratégico de la gestión que brinda a los gerentes, empleados y partes interesadas en diferentes niveles las herramientas necesarias para planificar, monitorear continuamente, medir y revisar periódicamente el desempeño de una organización.

Entendemos el desempeño organizacional como un proceso manejable que integra una serie de componentes tales como las personas, la estructura, el entorno empresarial y los resultados deseados de la organización. Este concepto basado en componentes permite distinguir la importancia y el impacto de cada componente. El resultado es en gran medida una piedra de toque para otros elementos relacionados con el rendimiento, así como un elemento integrado del componente. Su definición está relacionada con la estructura, el talento y define la forma en que se considera el entorno.

Además, Montoya (2022) que el desempeño de los empleados permite a una organización alcanzar sus metas, el éxito empresarial y la sustentabilidad, por lo que los líderes organizacionales están interesados en encontrar técnicas de mejora continua para evaluar y mejorar el desempeño organizacional, comenzando por un buen desempeño gerencial a nivel global tanto a nivel organizacional como a nivel de talento. , definiendo políticas, planes y objetivos que permitan a los empleados alcanzar las metas propuestas. Hay varias formas de evaluar el desempeño.

Una empresa tiene éxito administrando de manera efectiva una cierta combinación de recursos disponibles y desarrollando ciertas estrategias para implementar ofertas de productos atractivas para una parte sustancial del mercado y obtener una posición competitiva favorable, mantener y aumentar la participación de mercado mientras se logra un desempeño financiero superior y un crecimiento de ingresos satisfactorio.

Asimismo, Mulatillo (2017) afirman que la medición del desempeño es un punto clave de la mejora organizacional porque permite establecer metas, evaluar e identificar las desviaciones que ocurren, al mismo tiempo que ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes, comprender los procesos, asegurar la idoneidad de cada decisión tomada y determinar las expectativas de cumplimiento de las mismas. resultados, lo que permite diferentes evaluaciones de la eficacia basadas en diferentes grupos.

Proporcionan un conjunto de definiciones: es un conjunto de indicadores financieros y no financieros que brindan información sobre la medida en que se han logrado los objetivos y los resultados; es dinámico y requiere juicio e interpretación; puede describirse mediante el uso de causa y efecto para describir cómo las acciones actuales afectan los resultados futuros modelo para ilustrar; puede entenderse de manera diferente dependiendo de quién está involucrado en la evaluación del desempeño organizacional; para definir el concepto de desempeño, es necesario comprender los elementos que caracterizan cada área de responsabilidad; para reportar el nivel de desempeño organizacional, es necesario poder cuantificar los resultados.

### **Dimensión 1: Elementos del desempeño organizacional**

Para, Chavéz (2017) explica que porque son los más relevantes para la pregunta a investigar. Los autores pretenden integrar varias escuelas de pensamiento para desarrollar un modelo que intente explicar el fenómeno del desempeño organizacional; para ellos, el desempeño organizacional tiene cuatro componentes principales: efectividad, eficiencia, relevancia y finalmente viabilidad financiera; investigación a continuación:

#### **Indicador:**

**La efectividad.** La eficacia de una organización es un requisito previo para que alcance sus objetivos; se define como el grado en que la organización es capaz de alcanzar sus objetivos. Explicar los cambios en el desempeño o la efectividad es uno de los temas más duraderos en la investigación del desempeño organizacional (Arias y Morales, 2021).

Para los autores, las preguntas sobre la descripción y medición de la efectividad plantean problemas. En primer lugar, no está claro si puede tomar una decisión sobre un conjunto de objetivos para una organización o incluso ponerse de acuerdo sobre varios conjuntos de objetivos para una organización. En segundo lugar, tampoco está claro adónde ir o a quién acudir para identificar metas o buscar consenso (Pasamar y López, 2018).

**La eficiencia.** Chavéz (2017) explica que una relación que refleja la comparación entre los resultados obtenidos y los costos incurridos para lograr la meta. Uno está compuesto por unidades de producción o servicios relacionados con el propósito de la organización, el segundo es el costo de producir esos bienes y servicios. En conclusión, las organizaciones con el mejor desempeño son aquellas que brindan un buen valor por los recursos gastados. En este competitivo mundo globalizado, todas las organizaciones se encuentran bajo la

presión de optimizar los recursos para lograr sus objetivos: buscan reducir costos y aumentar la productividad.

El primer método es la definición más estándar de eficiencia: intenta relacionar la cantidad de recursos utilizados con los resultados obtenidos. Históricamente, este tipo de métrica ha brindado una visión amplia de una organización y ha permitido comparaciones entre organizaciones. Si bien este enfoque ha tenido cierto éxito, hay otra manera de describir el alcance de la "eficiencia de gestión" de una organización. Management Efficiency explora cómo los diferentes flujos de trabajo contribuyen al valor agregado general de una organización (Arias y Morales, 2021).

**La relevancia.** Las organizaciones son vistas como una red de relaciones entre las partes interesadas. Dentro de una organización, es común que los grupos de poder compitan entre sí para imponer, en un intento de influir en los estándares que utiliza la organización para determinar el desempeño. Desde la perspectiva de las partes interesadas, el desempeño de una organización es el grado en que se satisfacen las necesidades y requisitos de cada parte interesada (Pasamar y López, 2018).

Chavéz (2017) explica que cada organización debe pasar por un período de desarrollo evolutivo, pero debe renovarse con el tiempo para seguir siendo útil para las partes interesadas clave. Los autores argumentan que, desde una perspectiva de sistemas, una organización debe ser respaldada por su entorno para poder sobrevivir. En otras palabras, las organizaciones deben proporcionar a sus partes interesadas los bienes y servicios que desean, necesitan o están dispuestos a apoyar. Por lo tanto, la continuidad de la relevancia organizacional se considera una variable clave de desempeño, que se define como: La capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y obtener el apoyo de sus principales partes interesadas inmediatas en el pasado, presente y futuro.

**La viabilidad financiera.** Sin embargo, una organización puede ser eficaz, eficiente y relevante para la mayoría de sus partes interesadas, pero al mismo tiempo pueden estar al borde del colapso. Por lo tanto, para un buen desempeño organizacional, es importante enfocarse en la capacidad de la organización para generar los recursos requeridos. No solo tener la capacidad de pagar sus facturas operativas, sino también tener una cierta cantidad de ingresos que supere los gastos (ganancia o excedente) (Arias y Morales, 2021).

Además, es la capacidad de una organización para sobrevivir dentro de su flujo de ingresos sin tener un déficit. La viabilidad financiera depende de las buenas prácticas de gestión

financiera y de la capacidad de la organización para manejar efectivo, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Esto se aplica a las organizaciones con y sin fines de lucro en los sectores público y privado (Pasamar y López, 2018).

## **Dimensión 2: Dimensiones del desempeño organizacional**

Según, Ramirez y Reyes (2019) señalan que el desempeño organizacional es una medida para comprender cómo se desarrolla una empresa en sus diversas áreas, y esta acción afecta no solo interna sino externamente, por lo que la síntesis presentada muestra las dimensiones y escala de las variables en este estudio:

### **Indicadores:**

**Rendimiento financiero.** Los datos de desempeño financiero y de mercado son inherentemente objetivos y, en muchos casos, fácilmente disponibles incluso cuando el número de organizaciones encuestadas es grande. Este tipo de desempeño es también el tipo de desempeño más frecuente en la literatura de desempeño de HRM. Sin embargo, en el campo de la gestión de recursos humanos y la investigación del desempeño, los datos de desempeño financiero y de mercado también tienen un lado más subjetivo: el desempeño organizacional percibido, a menudo utilizado en situaciones en las que es difícil obtener datos objetivos. Ejemplos específicos de rendimiento financiero y de mercado son el rendimiento de los activos, el rendimiento del capital, los ingresos, la cuota de mercado y el valor de mercado (Ventura, 2017).

Rendimiento es todo beneficio, utilidad o resultado que se obtiene de un proceso, ya sea legal, comercial, técnico o de cualquier otro tipo. En este sentido, la definición de desempeño puede pensarse como el resultado del trabajo. Por lo tanto, entender el desempeño ayuda a controlar mejor el impacto positivo o negativo de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, de modo que se puedan diseñar estrategias para aumentar la eficiencia y rentabilizar el negocio (Olivares, 2021).

**Desempeño operacional.** Ramirez y Reyes (2019) señalan que las medidas típicas del rendimiento operativo pueden ser la productividad, la calidad de la producción, la calidad del servicio, las ventas y la innovación. Estas métricas se pueden obtener a través de estimaciones subjetivas y mediciones objetivas. Sin embargo, la mayoría de las veces, las medidas operativas son de naturaleza objetiva. Muchos de estos tipos de desempeño se dividen fácilmente en números, como la cantidad de productos producidos, la cantidad de quejas de los clientes o la cantidad de nuevos productos desarrollados.

Debe alcanzar todo su potencial operativo. Los costos deben reducirse y los cambios en la productividad deben realizarse. Lo ayudamos a encontrar formas de aumentar la utilización de activos y reducir los costos operativos mejorando el mantenimiento, las prácticas operativas y eliminando los cuellos de botella. Nuestros equipos y procesos nos permiten ofrecer resultados sostenibles al combinar datos de la industria, experiencia del equipo y capacidades analíticas. Nuestros esfuerzos de mejora del rendimiento tardan un promedio de tres meses o menos en dar resultados, y hemos ayudado a nuestros clientes a ahorrar cientos de millones de dólares en mejoras operativas (Ventura, 2017).

**Capacidad organizacional.** La capacidad organizacional es la capacidad de una organización para utilizar sus recursos para llevar a cabo actividades. Si la unidad de análisis es la propia organización, puede evaluar todos los recursos, sistemas y procesos que la organización ha implementado para respaldar su trabajo. Examinar los sistemas y prácticas de gestión relacionados con los recursos humanos, financieros y de infraestructura puede ayudar a comprender el uso de los recursos organizacionales (Olivares, 2021).

Ramirez y Reyes (2019) señalan que el liderazgo estratégico requiere un líder que establezca el rumbo para que la organización diseñe estrategias y administre un nicho de mercado. La gestión de proyectos considera la capacidad de una organización para realizar sus funciones institucionales, mientras que la gestión de procesos examina cómo una organización gestiona sus interacciones interpersonales y relacionadas con el trabajo. La estructura identifica el vínculo entre cómo se gobierna una organización y su misión, y las funciones que desempeñan los recursos humanos y las finanzas en las actividades cotidianas de la organización. Finalmente, el marco describe la capacidad de una organización para gestionar sus relaciones externas como "relaciones interinstitucionales".

**Motivación organizacional.** Nos inspiramos en muchas organizaciones que funcionan bien, aunque con menos recursos y capacidades organizacionales relativamente subdesarrolladas. La motivación organizacional es la personalidad subyacente de una organización: es lo que impulsa a sus miembros a tomar acción. En nuestro marco, evaluamos la motivación organizacional analizando varias dimensiones de la organización (Ventura, 2017).

Una dimensión que examinamos es la evolución y la historia de la organización, es decir, cómo y por qué comenzó la organización, cuáles fueron sus hitos, etc. Del mismo modo, un marco de evaluación explora la misión, los valores y la visión de una organización para comprender los factores que la impulsan. La cultura que opera dentro de una organización y los incentivos que proporciona contribuyen a la motivación organizacional. En conjunto,

estos factores dan a una organización su personalidad e influyen en su desempeño, así como en la calidad de su trabajo (Olivares, 2021).

### **Micro y Pequeña Empresa**

De acuerdo con la Ley N° 28015, el artículo 2 de la Ley de Promoción y Regularización de la Pequeña y Micro Empresa define a la pequeña y micro empresa (MYPE) como una unidad económica integrada por personas naturales o jurídicas que pueden tener cualquier tipo de organización empresarial (según la forma jurídica), pueden centrarse en actividades específicas como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (2003).

Podemos decir que son pequeñas organizaciones con fines de lucro que pueden ser formadas por cualquier persona con espíritu emprendedor, pero siempre bajo ciertas reglas y ciertos regímenes, pero muchas veces estas organizaciones salen de la familia por ideas geniales de los Miembros de la familia nacidos en el gremio que vieron en la obligación de la gerencia buscar oportunidades de negocio y por ende aportar en la canasta familiar, así lograron despuntar en el mundo empresarial, y por eso estas organizaciones casi siempre son dirigidas por los propios dueños. esto, estas pequeñas organizaciones pueden dedicarse a cualquier tipo de negocio, como producción, comercialización o prestación de servicios. Pero para ser considerada micro empresa debe tener ventas dentro de las 150 UIT, y para ser considerada pequeña empresa debe tener ventas anuales de al menos 150 UIT y un máximo de 1.700 UIT.

Anteriormente, las empresas que deseaban acogerse al régimen Mypes debían cumplir con ciertas características:

Microempresa: de 1 a 10 trabajadores, con ventas máximas de 150 UIT. - Pequeña empresa: de 1 a 100 trabajadores, hasta 1700 UIT en ventas.

Sin embargo, actualmente, tal como lo establece la Ley N° 30056 (2013), la ley que reforma diversas leyes para promover la inversión, el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial establece en su Capítulo II Capítulo I Artículo 11 que las micro y pequeñas Empresas deben adoptar ciertas características:

Microempresa: Las ventas anuales no pueden exceder las 150 Unidades Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: las ventas anuales deben ser superiores a 150 UIT, hasta 1700 UIT.

Estas características podrán ser revisadas cada dos años, determinadas por Decreto Supremo y autorizadas por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción.

Es innegable la importancia de las micro y pequeñas empresas, ya que son las principales protagonistas que integran el desarrollo productivo de los países latinoamericanos, su contribución a la generación de empleo, su participación en el total de empresas, su peso en el PIB y su impacto. sobre El impacto del desarrollo económico mundial.

En el Perú la micro y pequeña empresa juega un papel importante en su economía ya que genera muchos empleos y por ende aumenta la población económicamente activa (PEA) y además es parte fundamental del desarrollo de nuestro país ya que genera ingresos gracias a su negocio Exportaciones de actividad y productos, reflejadas en el crecimiento del producto interior bruto (PIB), que impulsan el crecimiento económico.

## **Marco conceptual**

### **Actitud**

Peña (2016) es la capacidad de todas las personas para enfrentarse al mundo y al entorno que se les presenta en la vida cotidiana. Asimismo, establece que una actitud es una tendencia voluntaria de un individuo a oponerse a una existencia general, o puede ser un aspecto específico. Esta actitud engloba los fenómenos psicológicos en los que el hombre puede aprovechar su libertad y ayudarlo a afrontar los distintos retos que se le presenten.

### **Calidad**

Romero (2019) este es el producto o servicio que normalmente se espera recibir, pero ahora se trata de la calidad de la gestión empresarial, del grupo de personas que hacen posible esta gestión.

### **Comunicación**

Romero (2016) fomentar el buen diálogo y el respeto mutuo para aumentar la productividad. En un clima laboral u organizacional, fomentar la comunicación basada en la confianza, el buen trato, el respeto mutuo y la empatía.

### **Desempeño organizacional**

Martín (2015) define que es el resultado final de la actividad. Son tales actividades representativas del tiempo de trabajo y los esfuerzos para realizar las tareas laborales son tan eficientes y eficaces como sea posible.

### **Gestión**

Pérez (2017) señala que la gestión se desarrolla a través del capital humano, muchas veces a través de equipos de trabajo, para lograr resultados, por lo que practicar una verdadera gestión mejorará la forma en que las empresas identifican y categorizan sus mejores

iniciativas, brindan los recursos necesarios para su implementación y aseguran que, una vez implementadas, se administren de manera centralizada.

### **Gestión de calidad**

Rivera (2016) este es el enfoque actual que toda empresa necesita implementar en su organización si quiere ser líder en su campo en el futuro. Se hace referencia a la gestión de la calidad como un conjunto de actividades que centra toda su atención en planificar, organizar y controlar la política de la calidad, estableciendo responsabilidades y funciones para lograr la mejora continua.

### **Motivación**

Arias y Morales (2021) es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación. Asimismo, la motivación es el impulso que capacita a las personas para realizar determinadas acciones y habilidades. La motivación es lo que proporciona energía, fuerza, seguridad y buen desempeño laboral en el lugar de trabajo. Hay muchas formas de motivar a los empleados, entre las que podemos mencionar la comunicación, el reconocimiento del trabajo y la implementación de programas de mejora relacionados con los incentivos de compensación.

### **Sistema de gestión de calidad**

Flamarique (2019) es un conjunto de técnicas de gestión que se utilizan en una organización para dar calidad a los procesos de gestión que realiza, el sistema se aplica partiendo de la estructura de la organización, es decir, el capital humano, la división de funciones y la delegación de responsabilidades a los actores, porque es donde empiezas por cambiar la mentalidad de tus empleados.

## **2.3. Hipótesis**

El presente estudio es descriptivo y las variables estudiadas fueron analizadas de forma individual y aislada unas de otras. La investigación descriptiva, por otro lado, intenta identificar y describir las características del estudio sin ningún tipo de manipulación. Para Baena (2017) la investigación descriptiva implica la caracterización de hechos, fenómenos, individuos o grupos para establecer su estructura o comportamiento.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la investigación**

La investigación fue de nivel descriptivo porque permite un mejor análisis situacional, porque permite describir todos los datos obtenidos a través de la investigación con el objetivo de comprender el impacto en los humanos. De esta manera ayuda a prevenir errores en ese sector y en lugares precisos (Jiménez, 2018). Además, una investigación de nivel descriptivo enumera, clasifica las propiedades de las variables de estudio que son gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, Behar (2018) señala que los métodos cuantitativos se centran en los hechos o causas de los fenómenos sociales. Este método utiliza cuestionarios, listas de verificación y análisis demográficos para producir números que pueden analizarse estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar relaciones entre variables definidas operativamente. Además, la presentación de los resultados de la investigación cuantitativa generalmente está respaldada por tablas, cuadros y gráficos estadísticos y análisis numérico. Es por ello que este estudio es cuantitativo ya que se demostrará a través de estudios numéricos (tablas) para verificar la teoría del objeto de estudio.

El diseño que se aplicó en esta investigación fue no experimental, ya que según Baena (2017) cree que este diseño se basa en observar fenómenos que ocurren en el entorno natural y luego analizarlos. La investigación no experimental es una investigación empírica y sistemática en la que el investigador no puede controlar directamente las variables independientes porque su desempeño ya ocurrió y no ha sido manipulado. Por lo tanto, en este estudio se observó el fenómeno de la investigación para luego analizarlo y explicarlo. Además, el estudio también es transversal en el sentido de que el estudio se limita a un momento concreto del año, a un período de tiempo, con el fin de medir o caracterizar la situación en ese momento concreto (Baena, 2017).

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población:**

Cruz et al. (2018) menciona que población se define como la suma de valores posibles (medidas o conteos) de una característica particular de un grupo particular de personas, animales o cosas que queremos estudiar en un momento determinado, estamos tratando de sacar una conclusión sobre este. El universo de esta investigación está integrado por 10 colaboradores en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.

#### **Muestra:**

Para seleccionar la muestra se utilizó la técnica de muestreo censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (Munguia y Vargas, 2021). Siendo una muestra de 10 colaboradores en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.

### 3.3. Variables. Definición y operacionalización

| Variable           | Definición Conceptual   | Dimensiones   | Indicadores   | Escala de medición          | Categorías o Valoración  |
|--------------------|---|---|---|-----------------------------|--|
| Gestión de calidad | Arias (2019) explica que la gestión de calidad es una herramienta estratégica que permite tener una visión sistemática de toda la empresa. Debe ajustarse a los conceptos y estándares globalmente aceptados para ser considerado una diferenciación en el mercado. | Los principios de la gestión de la calidad son grandes premisas que utiliza la alta dirección de una organización para comunicarse. | Enfoque al Cliente                                  | Ordinal en escala de Likert | 1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                    |   |   | Liderazgo   |                             |  |
|                    |   |   | Participación del personal                          |                             |  |
|                    |   |   | Enfoque basado en procesos                          |                             |  |
|                    |   |   | Enfoque de sistema para la gestión                  |                             |  |
|                    |   |   | Mejora continua                                     |                             |  |
|                    |   |   | Enfoque basado en hechos para la toma de decisión   |                             |  |
|                    |   |   | Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor |                             |  |
|                    |   | Herramientas es un conjunto de metodologías elaborado por Kaoru Ishikawa y ampliamente difundido como una forma de                  | Flujograma  |                             |  |
|                    |   |   | Diagrama Ishikawa                                   |                             |  |
|                    |   |   | Hojas de verificación                               |                             |  |
|                    |   |   | Diagrama de Pareto                                  |                             |  |
|                    |   |   | Histograma  |                             |  |
|                    |   |   | Control Estadístico de Proceso                      |                             |  |

|                          |   |  |                          |                             |  |
|--------------------------|---|--|--------------------------|-----------------------------|--|
|                          |   | mejorar los procesos comerciales.  |                          |                             |  |
| Desempeño organizacional | Calle y Ortiz (2018) afirman que la gestión del desempeño es un enfoque estratégico de la gestión que brinda a los gerentes, empleados y partes interesadas en diferentes niveles las herramientas necesarias para planificar, monitorear continuamente, medir y revisar periódicamente el desempeño de una organización. | Elementos, son los más relevantes para la pregunta a investigar.   | La efectividad           | Ordinal en escala de Likert | 1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                          |   |  | La eficiencia            |                             |  |
|                          |   |  | La relevancia            |                             |  |
|                          |   |  | La viabilidad financiera |                             |  |
|                          |   | Dimensiones, el desempeño organizacional es una medida para comprender cómo se desarrolla una empresa en sus diversas áreas. | Rendimiento financiero   |                             |  |
|                          |   |  | Desempeño operacional    |                             |  |
|                          |   |  | Capacidad organizacional |                             |  |
|                          |   | Motivación organizacional  |                          |                             |  |

### 3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de información

Para la presente investigación, Coelho (2019) teniendo en cuenta el diseño, así como los objetivos de la misma se consideró como técnica para la recolección de datos lo siguiente:

**Técnica:** La técnica empleada fue la encuesta que según Olvera (2018) se considera en primera instancia como un método de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La encuesta aplicada a los objetos de estudios se realizó en base al marco teórico y el nivel de respuesta se trabajó a nivel ordinal mediante la escala de Likert. Se contó con el apoyo de 1 persona previamente capacitada para orientar al colaborador y de esta manera obtener respuestas confiables que aporten a la investigación.

**Instrumento:** El instrumento empleado fue el cuestionario, dirigido según Olvera (2018) esta matriz a colaboradores en escala ordinal. Donde se puntualiza que el cuestionario es el instrumento más utilizado en las investigaciones, consiste en un cierto número de preguntas o indicadores con el fin de recolectar información del encuestado. Pueden ser preguntas abiertas o cerradas. Esta herramienta se utiliza con fines de investigación que pueden ser tanto cualitativas como cuantitativas.

Además, se aplicó como instrumento un cuestionario de 26 preguntas cerradas mediante el uso de la escala de Likert, en función a los objetivos de la investigación y a la operacionalización de las variables, con el propósito de conocer las respuestas estipuladas en el cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana.

Respecto a la fiabilidad del instrumento, se realizó bajo la opinión de tres expertos quienes dieron su conformidad para aplicar el instrumento, por otro lado, sobre la confiabilidad, se puede determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que el Alfa de Cronbach para la variable gestión de calidad es de 97% de 14 preguntas, y el Alfa de Cronbach para la variable desempeño organizacional es de 96% de 12 preguntas.

### 3.5. Método de análisis de datos

Después de la recolección de los datos, se tabulo de forma manual y los resultados fueron expresados en tablas, cada tabla con su frecuencia de forma simple y porcentual, la respectiva tabulación y procesamiento de datos que se levantó, se desarrolló a través del programa Microsoft Office, Excel 2019; además se realizaron los gráficos, para el debido análisis e interpretación de los datos fueron recopilados mediante el uso del instrumento de recojo de información (cuestionario), y estuvo correctamente validado con el método empleado de los expertos. Domínguez y Martínez (2018) fundamentan que el análisis es la parte final y conclusiva de una investigación; en él vamos a procesar toda la información que ha ido apareciendo y a intentar llegar a las conclusiones que estos datos originan. Por lo tanto, el Alfa de Cronbach para la variable gestión de calidad es de 97% de 14 preguntas, con una encuesta a 10 colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana. Además, la variable desempeño organizacional es de 96% de 12 preguntas, con una encuesta a 10 colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana.

### 3.6. Principios Éticos

En el respectivo trabajo de investigación estuvo alineado en los principios mencionados según el reglamento de integridad científica de la Universidad católica los ángeles de Chimbote versión 001 aprobado por Consejo Universitario con Resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo de 2023, donde los principios éticos que se utilizaron fueron los siguientes:

**Principio de beneficencia y no maleficencia.** En la presente investigación se aseguró el bienestar de las personas, no se causó ningún daño durante la investigación de las MYPES, brindándoles en todo momento el bienestar a los participantes.

**Principio de protección de los derechos de los intervinientes.** Las personas encuestadas fueron libres al expresarse y responder cada pregunta acotando ideas para la investigación.

**Principio de justicia.** Durante el desarrollo de la investigación se respetó el principio de justicia y prudencia ponderable y tomando las precauciones necesarias para asegurar no dar lugar ni tolerar las prácticas injustas.

**Principio cuidado del medio ambiente y biodiversidad.** Al momento que se realizó el cuestionario se recomendó a los encuestadores tomar medidas en el material que iban a tener

y utilizar y que sus desechos utilizados sean puestos en contenedores, mantengan su distancia según las normas sanitarias para prevenir el contagio del COVID 19.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado.** en la investigación todas las personas que participaron por su propia voluntad se les informó referente al tema y la finalidad de la investigación.

**Principio de integridad científica.** En la investigación se tabulo de forma manual y los resultados fueron expresados por cuestionario, tablas, gráficos a través de programas de Excel las actividades realizadas, rigiéndose al ejercicio profesional.

**Protección a las personas.** los datos se manejaron con total reserva, no se identificó a cada encuestado para proteger su seguridad, tomando en cuenta la confidencialidad y la privacidad del caso.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Principios de la gestión de calidad            | N  | %      |
|--|----|--------|
| <b>Desarrolla alguna gestión</b>               |    |        |
| Siempre  | 4  | 40.00  |
| Casi siempre                                   | 0  | 0.00   |
| A veces  | 5  | 50.00  |
| Casi nunca                                     | 0  | 0.00   |
| Nunca  | 1  | 10.00  |
| Total  | 10 | 100.00 |
| <b>La empresa cuenta con liderazgo</b>         |    |        |
| Siempre  | 4  | 40.00  |
| Casi siempre                                   | 3  | 30.00  |
| A veces  | 3  | 30.00  |
| Casi nunca                                     | 0  | 0.00   |
| Nunca  | 0  | 0.00   |
| Total  | 10 | 100.00 |
| <b>Logro de las metas depende del personal</b> |    |        |
| Siempre  | 6  | 60.00  |
| Casi siempre                                   | 4  | 40.00  |
| A veces  | 0  | 0.00   |
| Casi nunca                                     | 0  | 0.00   |
| Nunca  | 0  | 0.00   |
| Total  | 10 | 100.00 |

*Continua...*

**Tabla 1***Principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

|   |    | <i>concluyo</i> |  |
|---|----|-----------------|--|
| Principios de la gestión de calidad               | N  | %               |  |
| <b>Existe seguimiento y medición</b>              |    |                 |  |
| Siempre   | 3  | 30.00           |  |
| Casi siempre                                      | 2  | 20.00           |  |
| A veces   | 5  | 50.00           |  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00            |  |
| Nunca   | 0  | 0.00            |  |
| Total   | 10 | 100.00          |  |
| <b>La implementación de un sistema de gestión</b> |    |                 |  |
| Siempre   | 5  | 50.00           |  |
| Casi siempre                                      | 2  | 20.00           |  |
| A veces   | 3  | 30.00           |  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00            |  |
| Nunca   | 0  | 0.00            |  |
| Total   | 10 | 100.00          |  |
| <b>Las fortalezas y oportunidades</b>             |    |                 |  |
| Siempre   | 3  | 30.00           |  |
| Casi siempre                                      | 6  | 60.00           |  |
| A veces   | 1  | 10.00           |  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00            |  |
| Nunca   | 0  | 0.00            |  |
| Total   | 10 | 100.00          |  |
| <b>Toman decisiones en base al análisis</b>       |    |                 |  |
| Siempre   | 5  | 50.00           |  |
| Casi siempre                                      | 3  | 30.00           |  |
| A veces   | 2  | 20.00           |  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00            |  |
| Nunca   | 0  | 0.00            |  |
| Total   | 10 | 100.00          |  |

*Continua...*

**Tabla 1**

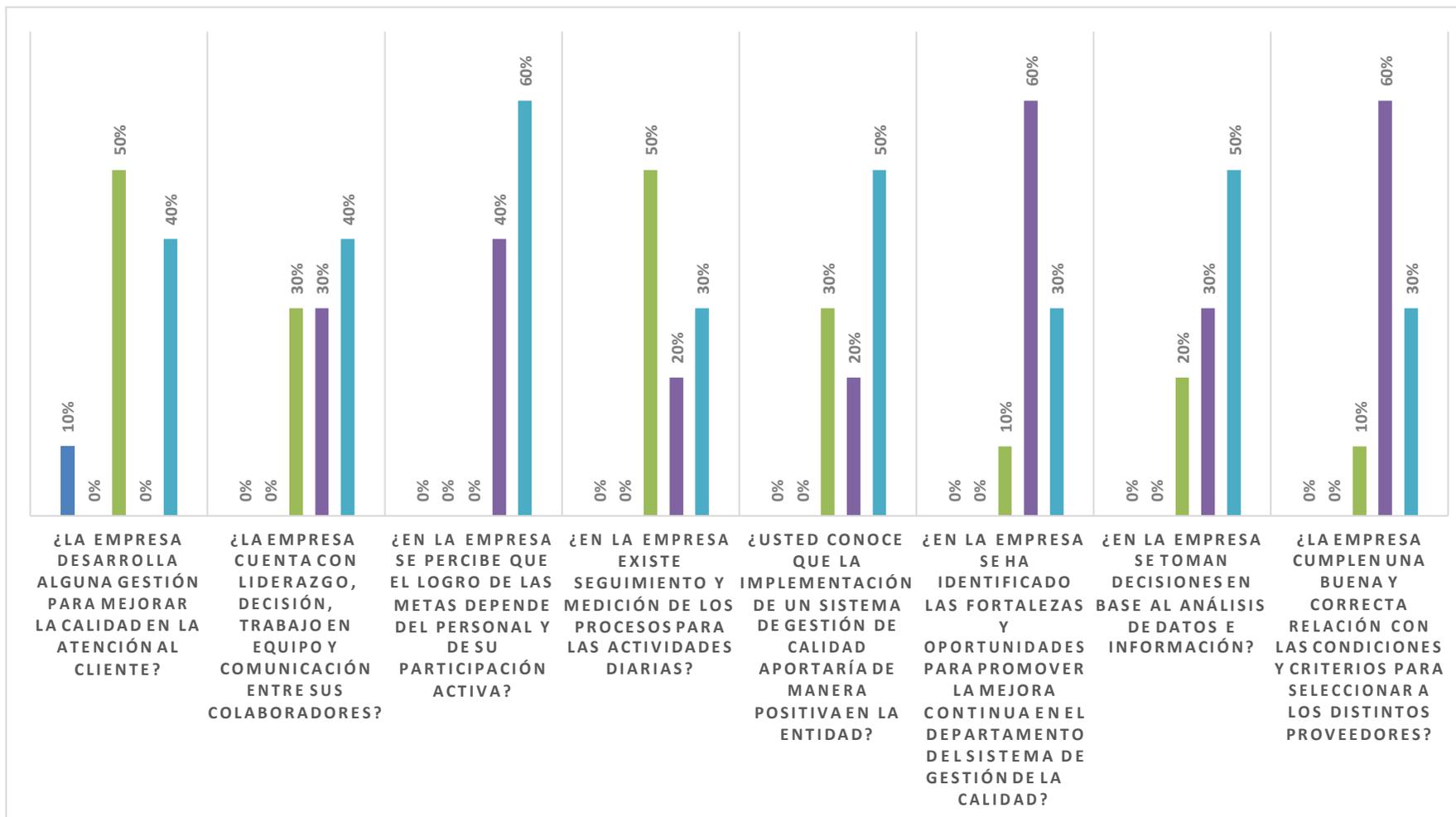
*Principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Principios de la gestión de calidad   | N  | <i>concluyo</i> |
|---------------------------------------|----|-----------------|
|                                       |    | %               |
| cumplen una buena y correcta relación |    |                 |
| Siempre                               | 3  | 30.00           |
| Casi siempre                          | 6  | 60.00           |
| A veces                               | 1  | 10.00           |
| Casi nunca                            | 0  | 0.00            |
| Nunca                                 | 0  | 0.00            |
| Total                                 | 10 | 100.00          |

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).

**Figura 1**

*Principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*



*Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).*

**Interpretación:**

Según la tabla 1; se puede observar que el 50% de los colaboradores afirman que la empresa a veces desarrolla alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente; además el 40% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores; de la misma manera el 60% de los colaboradores afirman que en la empresa siempre se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa; asimismo el 50% de los colaboradores afirman que en la empresa a veces existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias; del mismo modo el 50% de los colaboradores afirman que conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad siempre aportaría de manera positiva en la entidad; también el 60% de los colaboradores afirman que en la empresa casi siempre se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad; de la misma forma el 50% de los colaboradores afirman que en la empresa siempre se toman decisiones en base al análisis de datos e información; y el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores.

**Tabla 2.**

*Herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Herramientas de la gestión de calidad   | N  | %      |
|---|----|--------|
| <b>Utiliza diagramas de flujos</b>      |    |        |
| Siempre                                 | 4  | 40.00  |
| Casi siempre                            | 5  | 50.00  |
| A veces                                 | 1  | 10.00  |
| Casi nunca                              | 0  | 0.00   |
| Nunca                                   | 0  | 0.00   |
| Total                                   | 10 | 100.00 |
| <b>La empresa tiene una herramienta</b> |    |        |
| Siempre                                 | 3  | 30.00  |
| Casi siempre                            | 4  | 40.00  |
| A veces                                 | 3  | 30.00  |
| Casi nunca                              | 0  | 0.00   |
| Nunca                                   | 0  | 0.00   |
| Total                                   | 10 | 100.00 |
| <b>Tiene instrumento para evaluar</b>   |    |        |
| Siempre                                 | 2  | 20.00  |
| Casi siempre                            | 4  | 40.00  |
| A veces                                 | 3  | 30.00  |
| Casi nunca                              | 1  | 10.00  |
| Nunca                                   | 0  | 0.00   |
| Total                                   | 10 | 100.00 |

*Continua...*

**Tabla 2**

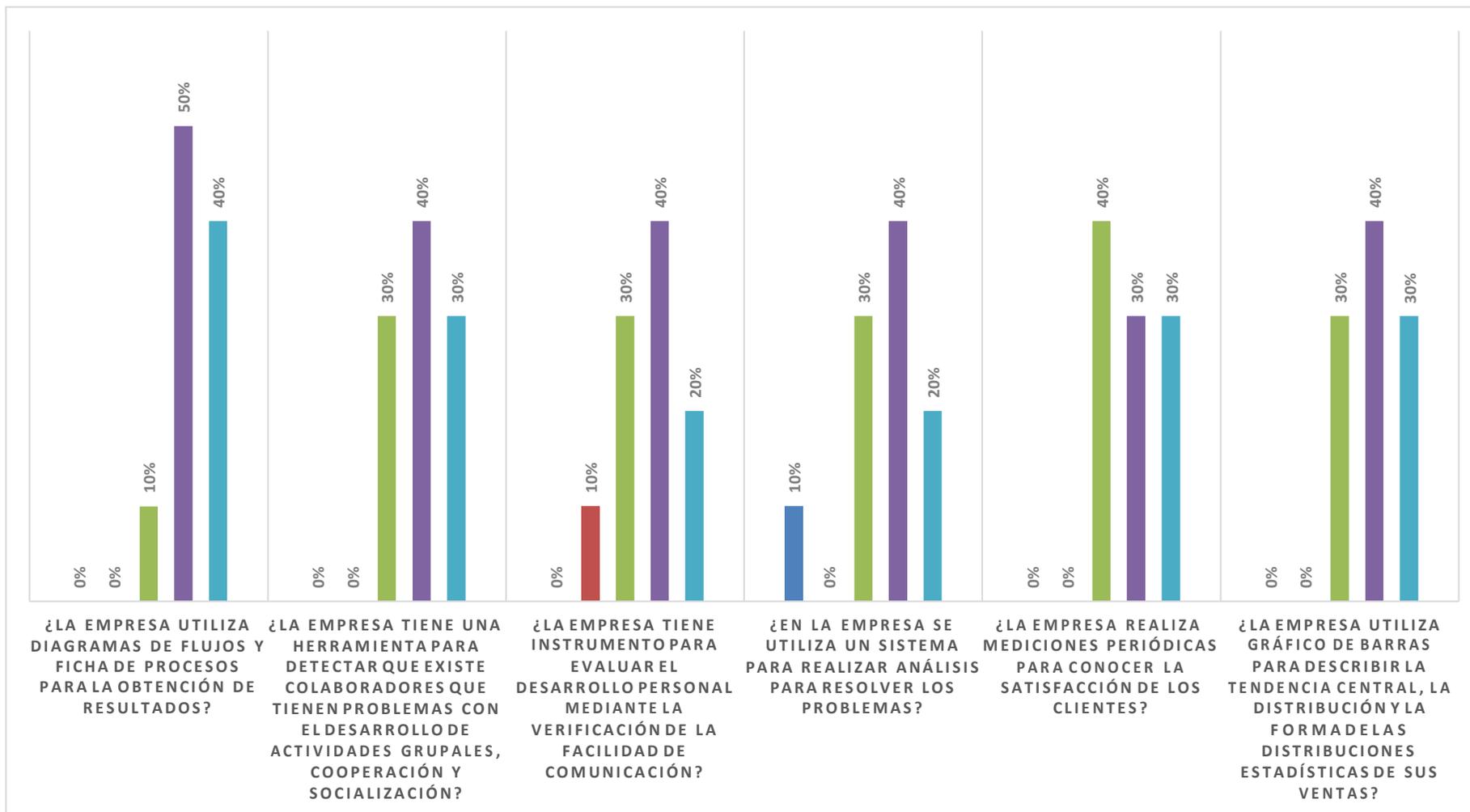
*Herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Herramientas de la gestión de calidad       | N  | Concluyo<br>% |
|---|----|---------------|
| <b>En la empresa se utiliza un sistema</b>  |    |               |
| Siempre                                     | 2  | 20.00         |
| Casi siempre                                | 4  | 40.00         |
| A veces                                     | 3  | 30.00         |
| Casi nunca                                  | 0  | 0.00          |
| Nunca                                       | 1  | 10.00         |
| Total                                       | 10 | 100.00        |
| <b>La empresa realiza mediciones</b>        |    |               |
| Siempre                                     | 3  | 30.00         |
| Casi siempre                                | 3  | 30.00         |
| A veces                                     | 4  | 40.00         |
| Casi nunca                                  | 0  | 0.00          |
| Nunca                                       | 0  | 0.00          |
| Total                                       | 10 | 100.00        |
| <b>La empresa utiliza gráfico de barras</b> |    |               |
| Siempre                                     | 3  | 30.00         |
| Casi siempre                                | 4  | 40.00         |
| A veces                                     | 3  | 30.00         |
| Casi nunca                                  | 0  | 0.00          |
| Nunca                                       | 0  | 0.00          |
| Total                                       | 10 | 100.00        |

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).

**Figura 2**

*Herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).

**Interpretación:**

Según la tabla 2; se puede observar que el 50% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados; además el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización; de la misma manera el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene instrumento para evaluar el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación; asimismo el 40% de los colaboradores afirman que en la empresa casi siempre se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas; del mismo modo el 40% de los colaboradores afirman que la empresa a veces realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes; y el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas.

**Tabla 3.**

*Elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Elementos del desempeño organizacional            | N  | %      |
|---|----|--------|
| <b>La empresa cuenta con planificación</b>        |    |        |
| Siempre   | 5  | 50.00  |
| Casi siempre                                      | 3  | 30.00  |
| A veces   | 2  | 20.00  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 10 | 100.00 |
| <b>El alto desempeño organizacional</b>           |    |        |
| Siempre   | 4  | 40.00  |
| Casi siempre                                      | 3  | 30.00  |
| A veces   | 3  | 30.00  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 10 | 100.00 |
| <b>Eficiencia y eficacia le permite la mejora</b> |    |        |
| Siempre   | 4  | 40.00  |
| Casi siempre                                      | 4  | 40.00  |
| A veces   | 2  | 20.00  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 10 | 100.00 |

*Continua...*

**Tabla 3**

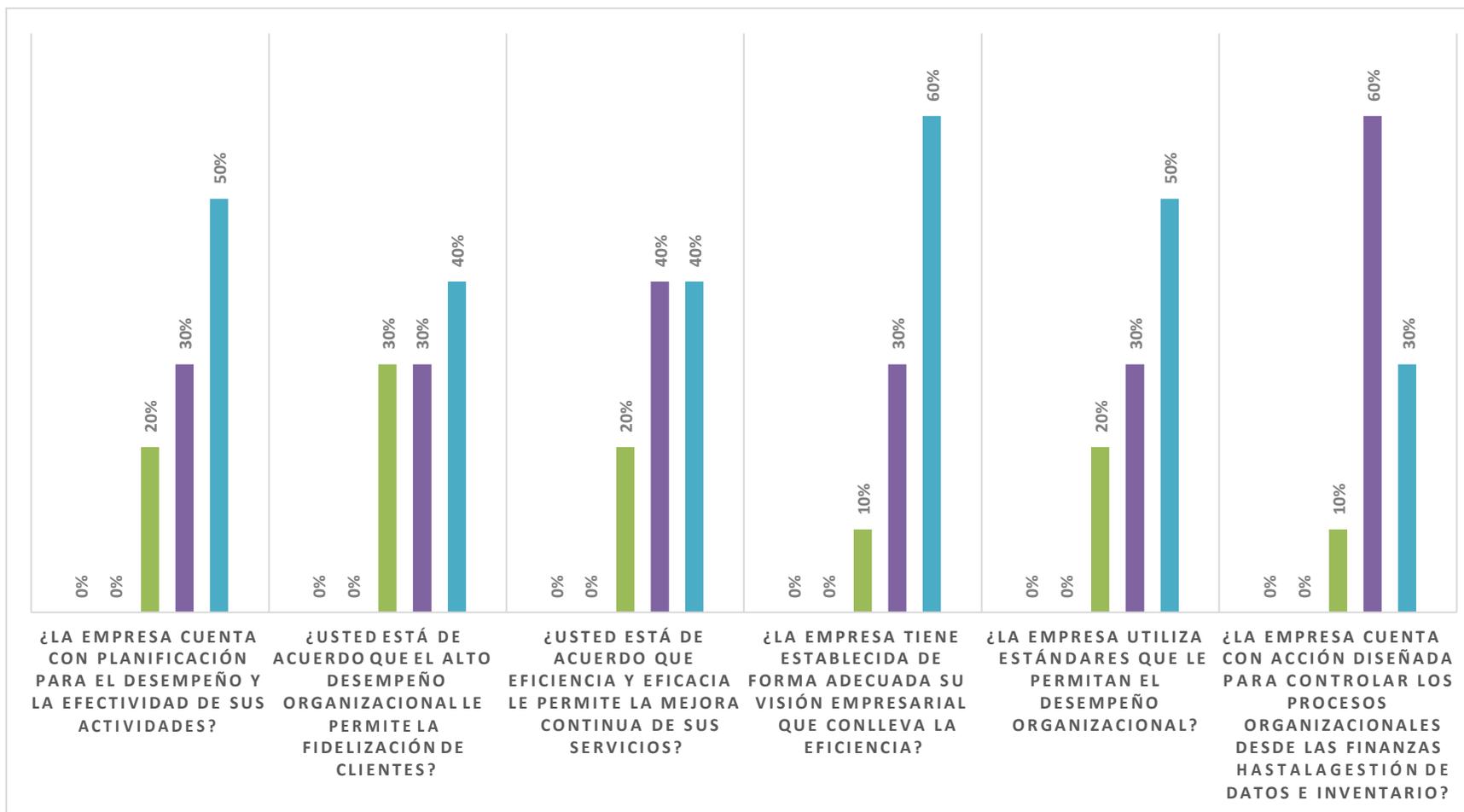
*Elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Elementos del desempeño organizacional                | N  | Concluyó |
|---|----|----------|
|   |    | %        |
| <b>La empresa tiene establecida de forma adecuada</b> |    |          |
| Siempre   | 6  | 60.00    |
| Casi siempre  | 3  | 30.00    |
| A veces   | 1  | 10.00    |
| Casi nunca  | 0  | 0.00     |
| Nunca   | 0  | 0.00     |
| Total   | 10 | 100.00   |
| <b>La empresa utiliza estándares</b>                  |    |          |
| Siempre   | 5  | 50.00    |
| Casi siempre  | 3  | 30.00    |
| A veces   | 2  | 20.00    |
| Casi nunca  | 0  | 0.00     |
| Nunca   | 0  | 0.00     |
| Total   | 10 | 100.00   |
| <b>La empresa cuenta con acción diseñada</b>          |    |          |
| Siempre   | 3  | 30.00    |
| Casi siempre  | 6  | 60.00    |
| A veces   | 1  | 10.00    |
| Casi nunca  | 0  | 0.00     |
| Nunca   | 0  | 0.00     |
| Total   | 10 | 100.00   |

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).

**Figura 3**

*Elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).

**Interpretación:**

Según la tabla 3; se puede observar que el 50% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades; además el 40% de los colaboradores afirman que siempre está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes; de la misma manera el 40% de los colaboradores afirman que siempre está de acuerdo que eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios; asimismo el 60% de los colaboradores afirman que la empresa siempre tiene establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia; del mismo modo el 50% de los colaboradores afirman que la empresa siempre utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional; y el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cuenta con acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario.

**Tabla 4.**

*Dimensiones desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Dimensiones desempeño organizacional              | N  | %      |
|---|----|--------|
| <b>La empresa cuenta con el rendimiento</b>       |    |        |
| Siempre   | 3  | 30.00  |
| Casi siempre                                      | 6  | 60.00  |
| A veces   | 1  | 10.00  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 10 | 100.00 |
| <b>Los valores y ética profesional</b>            |    |        |
| Siempre   | 7  | 70.00  |
| Casi siempre                                      | 2  | 20.00  |
| A veces   | 1  | 10.00  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 10 | 100.00 |
| <b>Realiza reuniones con su equipo de trabajo</b> |    |        |
| Siempre   | 4  | 40.00  |
| Casi siempre                                      | 4  | 40.00  |
| A veces   | 1  | 10.00  |
| Casi nunca  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 1  | 10.00  |
| Total   | 10 | 100.00 |

*Continua...*

**Tabla 4**

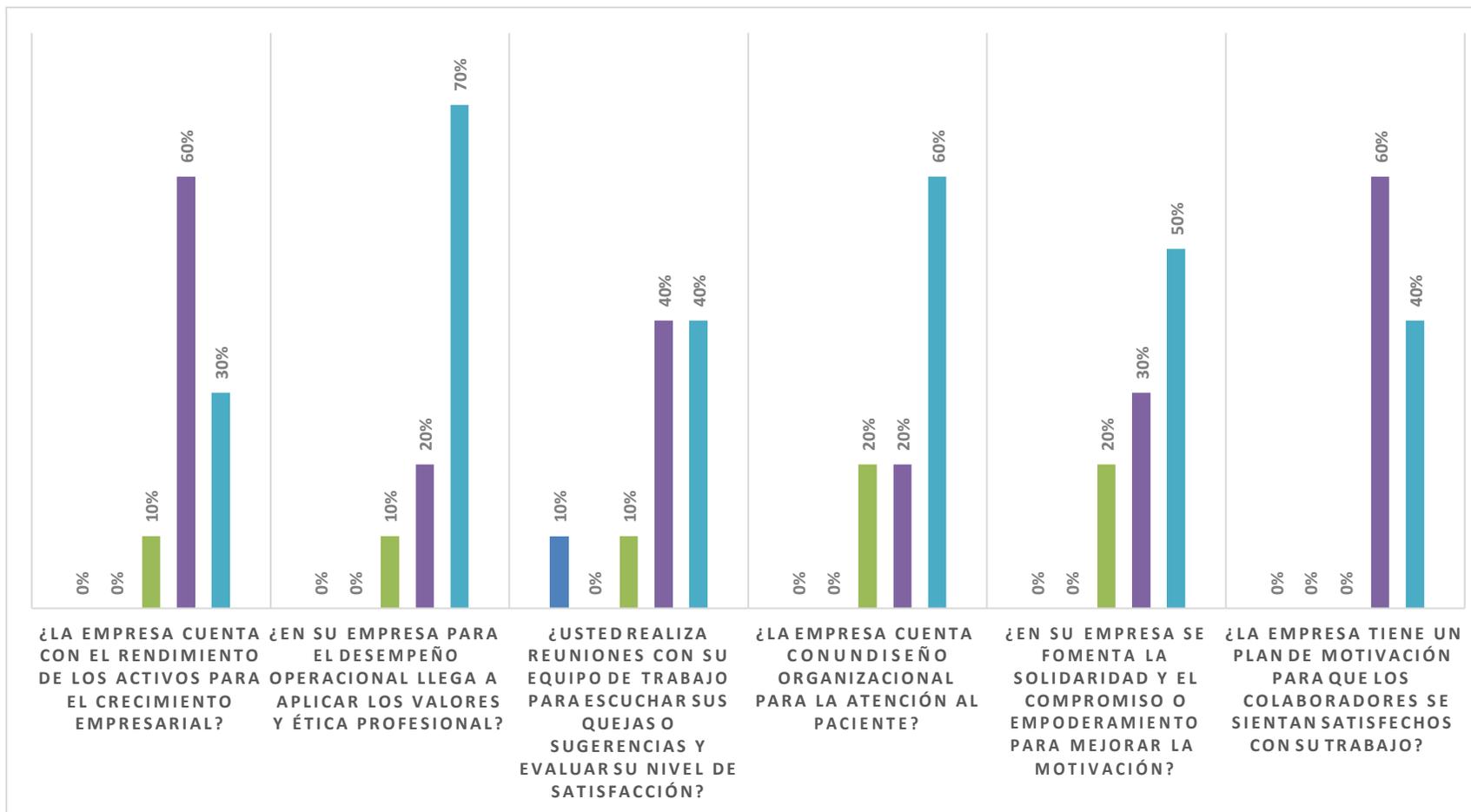
*Dimensiones desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*

| Dimensiones desempeño organizacional           | N  | Concluyo<br>% |
|--|----|---------------|
| <b>La empresa cuenta con un diseño</b>         |    |               |
| Siempre  | 6  | 60.00         |
| Casi siempre                                   | 2  | 20.00         |
| A veces  | 2  | 20.00         |
| Casi nunca                                     | 0  | 0.00          |
| Nunca  | 0  | 0.00          |
| Total  | 10 | 100.00        |
| <b>En su empresa se fomenta la solidaridad</b> |    |               |
| Siempre  | 5  | 50.00         |
| Casi siempre                                   | 3  | 30.00         |
| A veces  | 2  | 20.00         |
| Casi nunca                                     | 0  | 0.00          |
| Nunca  | 0  | 0.00          |
| Total  | 10 | 100.00        |
| <b>La empresa tiene un plan de motivación</b>  |    |               |
| Siempre  | 4  | 40.00         |
| Casi siempre                                   | 6  | 60.00         |
| A veces  | 0  | 0.00          |
| Casi nunca                                     | 0  | 0.00          |
| Nunca  | 0  | 0.00          |
| Total  | 10 | 100.00        |

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).

**Figura 4**

*Dimensiones desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana (2023).

**Interpretación:**

Según la tabla 4; se puede observar que el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cuenta con el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial; además el 70% de los colaboradores afirman que en su empresa para el desempeño operacional siempre llega a aplicar los valores y ética profesional; de la misma manera el 40% de los colaboradores afirman que siempre realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción; asimismo el 60% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente; del mismo modo el 50% de los colaboradores afirman que en su empresa siempre se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación; y el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo.

**Tabla 5**

*Resumen de la propuesta de mejora de la gestión de calidad y desempeño organizacional de las empresas odontológicas de la ciudad de Sullana, 2020*

| <b>Problema encontrado</b>   | <b>Surgimiento del problema</b>  | <b>Acción de mejora</b>   | <b>Responsable</b> |
|--|--|---|--------------------|
| El 50% de los propietarios afirman que en la empresa a veces existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias.                     | Falta de una buena planificación organizacional, para elaborar los procesos de las funciones de cada colaborador.                                    | Implementar y utilizar una herramienta para hacer el seguimiento y medición de los procesos para las actividades y funciones diarias; de cada uno de los colaboradores con la finalidad de realizar con eficiencia y efectividad su trabajo.  | Propietario        |
| El 40% de los propietarios afirman que la empresa a veces realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes.                        | El propietario no realiza ningún tipo de medición sobre la calidad del servicio mediante herramientas de la gestión de calidad.                      | Realizar mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes, mediante encuestas prediseñadas y cortas que lo puede realizar al momento que hacen los pagos, o enviándole un link a su teléfono, o correo para que lo realicen en su momento que tenga tiempo, con la finalidad de ir mejorando la calidad de sus servicios. | Propietario        |
| El 50% de los propietarios afirman que la empresa siempre utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional.                                    | El propietario no cumple con estándares de calidad para el desempeño organizacional, por falta de conocimiento y de interés para mejorar su empresa. | Utilizar e implementar estándares de calidad que le permitan el desempeño organizacional, con el cual el propietario podrá aplicar estrategias empresariales, con metas y objetivos bien planteados tanto a corto y largo plazo con la finalidad de tener un crecimiento empresarial.   | Propietario        |
| El 60% de los propietarios afirman que la empresa casi siempre tiene un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo. | El propietario no tiene elaborado ningún plan de motivación ya que considera innecesario y un gasto extra para la empresa.                           | Elaborar y aplicar un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo, dicho plan de motivación debe ser intrínseca y extrínseca, para que ellos se sientan satisfechos y comprometidos con la empresa, y poder llegar a las metas trazadas.  | Propietario        |

**Fuente.** Datos de las empresas odontológicas de la ciudad de Sullana (2020).

## V. DISCUSIÓN

Identificar los principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.

**Desarrolla alguna gestión:** el 50% de los colaboradores afirman que la empresa a veces desarrolla alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente (Tabla 1); el cual discrepa con el libro de Jabaloyes et al. (2020) quien define que las empresas dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, cumplir con todos los requisitos de los clientes y esforzarse por superar las expectativas de los empleados. Las organizaciones deben comprender que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas, por lo que cambian con el tiempo y, además, los clientes son cada vez más exigentes y más informativos. El cual queda demostrado que las empresas odontológicas, no cuentan con un desarrollo de gestión para mejorar la calidad en la atención, para sus clientes el cual la causa deficiencia y pérdidas en económicas.

**La empresa cuenta con liderazgo:** el 40% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores (Tabla 1); el cual coincide con los resultados de la tesis de Pletickosch (2021) quien determina que el 45.8% de las respuestas a las preguntas sobre liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación amigable se pondero mejor en este rubro; y de la misma forma con el libro de Pérez (2017) define que los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la empresa. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la empresa. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los gerentes de una empresa, quienes son los responsables de administrar a los empleados. Si se rompe un eslabón de esta cadena, se rompe el liderazgo de la empresa. El cual indica que las empresas odontológicas si tienen liderazgo y existe una persona que es el líder encargado de la empresa para el manejo de trabajo en equipo y exista buena comunicación entre los colaboradores.

**Logro de las metas depende del personal:** el 60% de los colaboradores afirman que en la empresa siempre se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa (Tabla 1); llegando a coincidir con la tesis de Arce (2022) quien define que el 51,6% percibe que el logro de las metas depende del personal; y coincide con el libro

de Guevara (2020) explica que los empleados son el corazón de la empresa y su dedicación permite que sus habilidades se utilicen en beneficio de la empresa. La motivación de los empleados es clave, y la empresa también cuenta con programas de incentivos y reconocimiento. Sin estas dos acciones, será difícil que la empresa consiga el compromiso de los empleados. El cual concluye que las empresas odontológicas tienen metas trazadas para cada uno de los colaboradores, el cual le permite cumplir con los objetivos empresariales y tener un crecimiento empresarial.

**Existe seguimiento y medición:** el 50% de los colaboradores afirman que en la empresa a veces existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias (Tabla 1); llegando a discrepar con los resultados de la tesis de Camino (2020) quien concluye que se pudo determinar cuatro pilares fundamentales; identificación y secuencia de procesos, descripción de procesos, seguimiento y medición de los procesos; asimismo discrepa con el libro de Jabaloyes et al. (2020) define que los resultados esperados se logran con mayor eficacia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio radica en la filosofía de la empresa. Ya no es una empresa departamental o de área funcional, sino una empresa de procesos que crea valor para los clientes. El cual queda demostrado que en las empresas odontológicas no existe seguimiento y medición de los procesos diarios que existe en la empresa, ya que el propietario no cuenta con una buena planificación y organización empresarial.

**La implementación de un sistema de gestión:** el 50% de los colaboradores afirman que conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad siempre aportaría de manera positiva en la entidad (Tabla 1); quien concuerda con los resultados de la tesis de Saavedra (2021) define que la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad; y coincide con el libro de Pérez (2017) define que identificar, comprender y administrar procesos interrelacionados como un sistema ayuda a mejorar la eficiencia y eficacia de una empresa para lograr sus objetivos. El fin último a perseguir es alcanzar el objetivo fijado. Para ellos, es necesario que la empresa detecte y gestione adecuadamente todos los procesos interrelacionados. El cual indica que los propietarios de las empresas odontológicas conocen la implementación de la gestión de calidad permite y da beneficios a la empresa mediante su sistema de calidad y bajo sus

políticas la empresa puede tener un mejor manejo de sus estrategias y objetivos empresariales.

**Las fortalezas y oportunidades:** el 60% de los colaboradores afirman que en la empresa casi siempre se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad (Tabla 1); el cual discrepa con los resultados de la tesis de Del Valle (2019) quien explica que identifique no solo las debilidades internas y los riesgos en el entorno, sino también las fortalezas y oportunidades, para promover la mejora continua en el departamento del Sistema de Gestión de la Calidad en la clínica “Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda.; de la misma forma discrepa con el libro de Guevara (2020) define que la mejora continua del desempeño general de la empresa debe ser una meta permanente. La mejora continua del proceso se logra a través del ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar) para mejorar. Llegando a concluir que los propietarios de las empresas odontológicas, muy pocas veces identifican las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua del área de gestión empresarial, ya que no han elaborado ningún tipo de análisis FODA.

**Toman decisiones en base al análisis:** el 50% de los colaboradores afirman que en la empresa siempre se toman decisiones en base al análisis de datos e información (Tabla 1); el cual coincide con Guevara (2020) determina que las decisiones se basan en el análisis de datos e información. Lo que no se puede medir no se puede controlar, lo que no se puede controlar es el caos. no nos ayudará Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar. El cual concluye que los propietarios de las empresas odontológicas han tomado muchas veces las decisiones empresariales mediante un previo análisis de sus bases de datos, ya que no pueden hacerlo de forma empírica, por las pérdidas que podrían sufrir.

**Cumplen una buena y correcta relación:** el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores (Tabla 1); quien guarda relación con los resultados de la tesis de Barba (2019) concluye que el 75% de los consultorios dentales cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores; asimismo se relaciona con el libro de Guevara (2020) explica que una

empresa y sus proveedores son interdependientes, y las relaciones beneficiosas mejoran la capacidad de ambas partes para crear valor. Es necesario formar alianzas estratégicas con proveedores para aumentar la competitividad y aumentar la productividad y la rentabilidad. En alianzas, empresas y proveedores ganar-ganar. El cual queda demostrado que las empresas odontológicas si llegan a cumplir con las condiciones y criterios para buscar sus proveedores, así como también firman acuerdos mutuos para beneficios de ambos, el cual va permitir mantener puntos de calidad en los productos y servicios.

Especificar las herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.

**Utiliza diagramas de flujos:** el 50% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados (Tabla 2); el cual se relaciona con los resultados de la tesis de Padilla (2021) define que mediante la utilización de las técnicas planteadas utilizadas; diagramas de flujos, ficha de procesos y la utilización del ciclo de la mejora continua y la obtención de resultados esperados, además proyectarse para brindar un servicio de excelencia hacia futuros clientes; y de la misma forma se relaciona con el libro de Moreno (2018) define que ayuda a determinar la mejor ruta que sigue un producto o servicio en un proceso, es decir, muestra las etapas secuenciales del proceso mediante símbolos que representan diferentes tipos de operaciones. El cual indica que en las empresas odontológicas muy pocas veces utilizan herramientas de diagramas de flujos para los procesos de obtención de resultados, de la empresa que le permita tomar medidas ante cualquier impase o dificultad que pueda ocurrir y tomar medidas de corrección.

**La empresa tiene una herramienta:** el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización (Tabla 2); quien se relaciona con los resultados de la tesis de Pilpe (2020) concluye que existe un conjunto de colaboradores reducido que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización; asimismo se relaciona con el libro de Llacsá (2019) explica que está diseñado para identificar las posibles causas de un problema y sus efectos, relacionando los efectos con todas las posibilidades (causas) que podrían conducir al problema. Llegando a concluir que en las empresas odontológicas muy pocas veces hacen

uso de herramientas para verificar y analizar si los colaboradores tienen problemas o inconvenientes para desarrollar o realizar sus actividades diarias.

**Tiene instrumento para evaluar:** el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene instrumento para evaluar el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación (Tabla 2); el cual se relaciona con los resultados de la tesis de Arce (2022) quien manifiesta que el 58,1% evalúa el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación; y de la misma manera se relaciona con el libro de Flamarique (2017) explica que esta es una lista preconstruida de elementos que se marcan desde el momento en que se ejecutan o evalúan. Se utiliza para demostrar que se han cumplido pasos o elementos preestablecidos, o para evaluar su nivel. es como una lista. El cual concluye que los propietarios de las empresas odontológicas no vienen utilizando ningún tipo de instrumento para las evaluaciones del desarrollo de los colaboradores, ya que no analizan ni verifican el trabajo diario de cada uno de ellos.

**En la empresa se utiliza un sistema:** el 40% de los colaboradores afirman que en la empresa casi siempre se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas (Tabla 2); el cual se relaciona con el libro de Flamarique (2017) explica que un diagrama de Pareto es un método de análisis simple y gráfico que distingue las causas más importantes de un problema (pocas y vitales) de las causas menos importantes (muchas y triviales). El cual queda demostrado que las empresas odontológicas muy pocas ocasiones utilizan un sistema para realizar cualquier tipo de análisis, para brindar soluciones a los problemas que se presentan en la empresa, tanto internas y externas.

**La empresa realiza mediciones:** el 40% de los colaboradores afirman que la empresa a veces realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes (Tabla 3); el cual discrepa con el libro de Llacsá (2019) explica que su propósito es mostrar la distribución de frecuencias de los datos obtenidos a través de mediciones periódicas, creando un panorama de los patrones que más se repiten en un período de tiempo específico. El cual indica que los propietarios de las empresas odontológicas nunca han realizado encuestas para conocer la satisfacción de los clientes, y menos han realizado mediciones.

**La empresa utiliza gráfico de barras:** el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas (Tabla 3); el cual se

relaciona con el libro de Moreno (2018) explican que se utiliza para mostrar la tendencia de las observaciones a lo largo del tiempo. Es un gráfico utilizado para monitorear un proceso, determinar el rango de tolerancia delimitado por la línea superior (límite superior de control) y la línea inferior (límite inferior de control) y la línea central del proceso (límite central), determinado estadísticamente. El cual concluye que los propietarios de las empresas odontológicas en muy pocas ocasiones realizan y usan los gráficos de barras para verificar y analizar las ventas o clientes que atienden durante el mes.

Describir los elementos del desempeño organizacional de las empresas odontológicas de la ciudad de Sullana, 2020.

**La empresa cuenta con planificación:** el 50% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades (Tabla 3); el cual coincide con el libro de Arias y Morales (2021) señala que la eficacia de una organización es un requisito previo para que alcance sus objetivos; se define como el grado en que la organización es capaz de alcanzar sus objetivos. Explicar los cambios en el desempeño o la efectividad es uno de los temas más duraderos en la investigación del desempeño organizacional. Llegando a concluir que los propietarios de las empresas odontológicas si realizan una buena planificación para el desempeño de las actividades de cada uno de los colaboradores, el cual va permitir eficiencia en el trabajo de cada uno de ellos.

**El alto desempeño organizacional:** el 40% de los colaboradores afirman que siempre está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes (Tabla 3); llegando a coincidir con los resultados de la tesis de Pastor (2019) quien concluye que el desempeño organizacional se relaciona significativamente con la fidelización de clientes en el área de soporte técnico de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, 2019; y de la misma manera coincide con el libro de Pasamar y López (2018) explica que las preguntas sobre la descripción y medición de la efectividad plantean problemas. En primer lugar, no está claro si puede tomar una decisión sobre un conjunto de objetivos para una organización o incluso ponerse de acuerdo sobre varios conjuntos de objetivos para una organización. En segundo lugar, tampoco está claro adónde ir y a quién acudir para identificar metas o buscar consenso. El cual queda demostrado que los propietarios de las empresas

odontológicas, están de acuerdo que el buen desempeño organizacional le va permitir la fidelización de los clientes, además va incrementar su rentabilidad.

**Eficiencia y eficacia le permite la mejora:** el 40% de los colaboradores afirman que siempre está de acuerdo que eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios (Tabla 3); el cual coincide con la tesis de Del Valle (2019) concluye que cumplir con los principios con institucionales de calidad, calidez, eficiencia y eficacia, es necesaria la mejora continua, y también coincide con el libro de Chavéz (2017) explica que una relación que refleja la comparación entre los resultados obtenidos y los costos incurridos para lograr la meta. Uno está compuesto por unidades de producción o servicios relacionados con el propósito de la organización, el segundo es el costo de producir esos bienes y servicios. En conclusión, las organizaciones con el mejor desempeño son aquellas que brindan un buen valor por los recursos gastados. En este competitivo mundo globalizado, todas las organizaciones se encuentran bajo la presión de optimizar los recursos para lograr sus objetivos: buscan reducir costos y aumentar la productividad. El cual indica que los propietarios de las empresas odontológicas están de acuerdo que la eficiencia y la eficacia va permitir que la efectividad de las actividades de cada uno de los colaboradores, haciendo que los clientes queden completamente satisfechos.

**La empresa tiene establecida de forma adecuada:** el 60% de los colaboradores afirman que la empresa siempre tiene establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia (Tabla 3); quien coincide con los resultados de la tesis de Saavedra (2021) llegando a concluir que las empresas tienen establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia de información a los colaboradores; y también coincide con el libro de Arias y Morales (2021) señala intenta relacionar la cantidad de recursos utilizados con los resultados obtenidos. Históricamente, este tipo de métrica ha brindado una visión amplia de una organización y ha permitido comparaciones entre organizaciones. Si bien este enfoque ha tenido cierto éxito, hay otra manera de describir el alcance de la "eficiencia de gestión" de una organización. Management Efficiency explora cómo los diferentes flujos de trabajo contribuyen al valor agregado general de una organización. El cual concluye que los propietarios de las empresas odontológicas han realizado la planificación y organización de la empresa donde han elaborado su misión, visión, políticas y estrategias empresariales con el cual va permitir una buena gestión administrativa.

**La empresa utiliza estándares:** el 50% de los colaboradores afirman que la empresa siempre utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional (Tabla 3); llegando a coincidir con el libro de Pasamar y López (2018) señala que las organizaciones son vistas como una red de relaciones entre las partes interesadas. Dentro de una organización, es común que los grupos de poder compitan entre sí para imponer, en un intento de influir en los estándares que utiliza la organización para determinar el desempeño. Desde la perspectiva de las partes interesadas, el desempeño de una organización es el grado en que se satisfacen las necesidades y requisitos de cada parte interesada. Llegando a concluir que los propietarios de las empresas odontológicas vienen utilizando estándares de calidad para el desempeño organizacional de la empresa, el cual le va ayudar en su gestión organizacional realizando con efectividad.

**La empresa cuenta con acción diseñada:** el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cuenta con acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario (Tabla 3); quien se relaciona con el libro de Arias y Morales (2021) explica que, una organización puede ser eficaz, eficiente y relevante para la mayoría de sus partes interesadas, pero al mismo tiempo pueden estar al borde del colapso. Por lo tanto, para un buen desempeño organizacional, es importante enfocarse en la capacidad de la organización para generar los recursos requeridos. No solo tener la capacidad de pagar sus facturas operativas, sino también tener una cierta cantidad de ingresos que supere los gastos (ganancia o excedente); asimismo, discrepa con el libro de Arias (2019) explica que la gestión de calidad es una herramienta estratégica que permite tener una visión sistemática de toda la empresa. Debe ajustarse a los conceptos y estándares globalmente aceptados para ser considerado una diferenciación en el mercado. En la práctica, esta es una acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario. De esta manera, puede mejorar continuamente el servicio. El cual queda demostrado que los propietarios de las empresas odontológicas no cuentan con un diseño de procesos para los procedimientos odontológicos, ya que cada uno conoce la labor que realiza, mediante su carrera profesional.

Conocer las dimensiones desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.

**La empresa cuenta con el rendimiento:** el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cuenta con el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial (Tabla 4); quien se relaciona con el libro de Ventura (2017) explica que los datos de desempeño financiero y de mercado son inherentemente objetivos y, en muchos casos, fácilmente disponibles incluso cuando el número de organizaciones encuestadas es grande. Este tipo de desempeño es también el tipo de desempeño más frecuente en la literatura de desempeño de HRM. Sin embargo, en el campo de la gestión de recursos humanos y la investigación del desempeño, los datos de desempeño financiero y de mercado también tienen un lado más subjetivo: el desempeño organizacional percibido, a menudo utilizado en situaciones en las que es difícil obtener datos objetivos. Ejemplos específicos de rendimiento financiero y de mercado son el rendimiento de los activos, el rendimiento del capital, los ingresos, la cuota de mercado y el valor de mercado. El cual indica que las empresas odontológicas no cuentan con rendimiento financiero para seguir creciendo empresarialmente, y no lo puede permitir buscar nuevas oportunidades para su crecimiento.

**Los valores y ética profesional:** el 70% de los colaboradores afirman que en su empresa para el desempeño operacional siempre llega a aplicar los valores y ética profesional (Tabla 4); llegando a coincidir con los resultados de la tesis de Mingo (2020) concluye que los requerimientos de la empresa siendo la competencia mayor lograda la aplicación de valores y ética en su ejercicio profesional con un 86,36%, y también coincide con el libro de Ramirez y Reyes (2019) señalan que las medidas típicas del rendimiento operativo pueden ser la productividad, la calidad de la producción, la calidad del servicio, las ventas y la innovación. Estas métricas se pueden obtener a través de estimaciones subjetivas y mediciones objetivas. Sin embargo, la mayoría de las veces, las medidas operativas son de naturaleza objetiva. Muchos de estos tipos de desempeño se dividen fácilmente en números, como la cantidad de productos producidos, la cantidad de quejas de los clientes o la cantidad de nuevos productos desarrollados. El cual concluye que los propietarios de las empresas odontológicas vienen aplicando los valores y éticas profesionales para llevar un buen desempeño organizacional que le permite realizar sus actividades y funciones con efectividad.

**Realiza reuniones con su equipo de trabajo:** el 40% de los colaboradores afirman que siempre realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias

y evaluar su nivel de satisfacción (Tabla 4); el cual coincide con los resultados de la tesis de Arce (2022) concluye que realiza una vez al mes una reunión con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción, y también coincide con el libro de Olivares (2021) explica que La capacidad organizacional es la capacidad de una organización para utilizar sus recursos para llevar a cabo actividades. Si la unidad de análisis es la propia organización, puede evaluar todos los recursos, sistemas y procesos que la organización ha implementado para respaldar su trabajo. Examinar los sistemas y prácticas de gestión relacionados con los recursos humanos, financieros y de infraestructura puede ayudar a comprender el uso de los recursos organizacionales. Llegando a concluir que las empresas odontológicas vienen trabajando en forma unida con su equipo de trabajo, para el cual realiza reuniones constantes, para escuchar a los sub alternos y recibir opiniones y sugerencias, para realizar un trabajo balanceado.

**La empresa cuenta con un diseño:** el 60% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente (Tabla 4); el cual llega a coincidir con el libro de Ramirez y Reyes (2019) señalan que el liderazgo estratégico requiere un líder que establezca el rumbo para que la organización diseñe estrategias y administre un nicho de mercado. La gestión de proyectos considera la capacidad de una organización para realizar sus funciones institucionales, mientras que la gestión de procesos examina cómo una organización gestiona sus interacciones interpersonales y relacionadas con el trabajo. El cual queda demostrado que las empresas odontológicas tienen un diseño organizacional para brindar una buena atención a los pacientes y ellos queden completamente satisfechos, y puedan recomendar a la empresa.

**En su empresa se fomenta la solidaridad:** el 50% de los colaboradores afirman que en su empresa siempre se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación (Tabla 4); el cual llega a coincidir con la tesis de Aiquipa (2022) afirma que fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento con los resultados se encontró que el 63% de los profesionales consideran que la motivación laboral referida a su desempeño es regular, mientras en un 37% la considera mala; y de la misma manera coincide con el libro de Ventura (2017) explica que nos inspiramos en muchas organizaciones que funcionan bien, aunque con menos recursos y capacidades organizacionales relativamente subdesarrolladas. La motivación organizacional es la personalidad subyacente de una

organización: es lo que impulsa a sus miembros a tomar acción. En nuestro marco, evaluamos la motivación organizacional analizando varias dimensiones de la organización. Llegando a concluir que los propietarios de las empresas organizacionales vienen fomentando el compromiso y la solidaridad para mejorar la motivación de los colaboradores y así estén involucrados con la empresa.

**La empresa tiene un plan de motivación:** el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo (Tabla 4); el cual llega a coincidir con el libro de Olivares (2021) quien explica que una dimensión que examinamos es la evolución y la historia de la organización, es decir, cómo y por qué comenzó la organización, cuáles fueron sus hitos, etc. Del mismo modo, un marco de evaluación explora la misión, los valores y la visión de una organización para comprender los factores que la impulsan. La cultura que opera dentro de una organización y los incentivos que proporciona contribuyen a la motivación organizacional. En conjunto, estos factores dan a una organización su personalidad e influyen en su desempeño, así como en la calidad de su trabajo. El cual queda demostrado que los propietarios de las empresas odontológicas no tienen bien preparado un plan de motivación para los colaboradores de la empresa.

## PROPUESTA DE MEJORA

### PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023

#### Datos Generales:

- **Nombre Comercial:** EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL.
- **Giro de la empresa:** Empresa odontológica
- **Dirección:** Sullana
- **Nombre del representante:** Abel Jhair Castro Luzardo

#### 1. Historia:

La Odontología se inició en el año 300 AC con los médicos egipcios los cuales incrustaban piedras preciosas en los dientes.

Entre el año 800 y 2500 AC los etruscos y fenicios utilizaron bandas y alambres de oro para la construcción de prótesis dentales. En las bandas se colocaron dientes extraídos en el lugar de dientes faltantes y con los alambres eran retenidos en la boca.

En 700 AC los etruscos fueron los primeros en utilizar material para implantes, tales como el marfil y conchas del mar.

Los mayas utilizaban incrustaciones de oro, piedras preciosas o minerales para la restauración de piezas dentales no sólo por estética sino también por ornamentación.

Posteriormente los incas y los aztecas tomaron los métodos de mayas para la reconstrucción de piezas dentales.

La Odontología restauradora actual comienza en 1728 con Fouchard que es considerado el padre de la Odontología, el cual escribió un tratado de varios tipos de restauraciones dentarias hechas.

En 1956 Pfapp describió un método para impresiones con cera para después ser vaciadas con yeso.

En 1972 Chamant utilizó un proceso para hacer dientes de porcelana.

En 1800 se comenzaron a utilizar las incrustaciones de porcelana.

En 1815 se comenzaron a utilizar los fluoruros para la prevención de la caries.

En 1844 se empezaron a fluorar aguas potables para reducir caries.

## **2. Misión**

Brindar servicio odontológico integral y especializado de calidad con profesionales de alto nivel comprometidos con el cuidado de la salud bucal para lograr la satisfacción y fidelización de nuestros pacientes mediante un sistema docente asistencial.

## **3. Visión**

Ser la mejor clínica dental docente líder a nivel nacional, reconocida por su calidad de servicio, tecnología de punta y atención interdisciplinaria.

## **4. Valores Empresariales**

- Liderazgo
- Calidad
- Innovación

- Respeto
- Identidad institucional
- Trabajo en equipo
- Compromiso

## **5. Objetivos Organizacionales**

- Establecer el trabajo en equipo con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas organizacionales.
- Aplicar la ética en el trabajo, así como los valores empresariales
- Establecer protocolo de bioseguridad para la protección de los clientes
- Búsqueda constante de otorgar productos de calidad a los clientes

## **6. Productos y Servicios:**

Ofertar y realizar todo tipo de tratamientos dentales, y teniendo como objetivos principales:

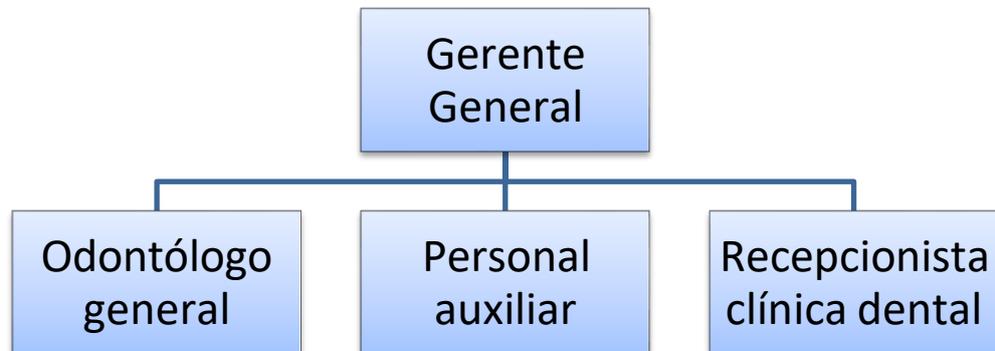
Solucionar los problemas bucodentales de nuestros pacientes.

Concienciar a la sociedad de la importancia y necesidad de cuidar la salud bucodental, a través del seguimiento y la prevención.

Investigar y desarrollar nuevas técnicas y materiales que permitan dar soluciones a todos los tratamientos que se realizan en nuestra clínica.

## 7. Estructura Orgánica

### Organigrama



Nota: Elaboración propia en base a la información de las empresas odontólogas

## 8. Análisis FODA

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Análisis FODA</b>   | <b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atención deficiente a pacientes por parte de la competencia.</li> <li>● El prestigio logrado hasta ahora, la credibilidad y la referencia de los pacientes atendidos</li> </ul> | <b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Crecimiento de la Competencias, consultorios y clínicas Privadas</li> <li>● Ambiente de competencia por precios.</li> </ul> |
| <b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ubicación estratégica de la Clínica</li> <li>● Diversificación de servicios y especialidades en salud oral</li> <li>● Disponibilidad de equipos y materiales de alta calidad para los tratamientos</li> </ul> | <b>FO</b><br>La deficiencia de atención por parte de la competencia, permite un crecimiento empresarial mediante la diversificación de servicios.   | <b>FA</b><br>La diversificación de servicios y especialidades en salud oral, permitirá mejorar la amenaza de precios de la competencia   |
| <b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de Planeación estratégica</li> <li>● Publicidad y comunicación muy escasa</li> <li>● Bajo posicionamiento.</li> </ul>  | <b>DO</b><br>El prestigio logrado hasta ahora permitirá mejorar la publicidad y comunicación entre los pacientes y la empresa.  | <b>DA</b><br>Implementar un plan de publicidad para mejorar un posicionamiento en el mercado mediante la mejora de precios ante la competencia                                       |

### Objetivo:

En base a los análisis previos y a los resultados de la presente investigación donde se han determinado una serie de falencias en los aspectos y problemas relacionados con gestión de calidad y desempeño organizacional; por lo que la propuesta de mejora ha sido elaborada con el objetivo de poder corregir y mejorar los problemas identificados.

### **Para la variable gestión de calidad**

En su dimensión Enfoque basado en procesos, se propone desarrollar las siguientes estrategias:

Respecto a la implementación de herramientas:

- realizar seguimiento y medición de los procesos para las actividades y funciones diarias.

Respecto a la utilización de herramientas:

- Realizar un muestreo aleatorio para mejorar la efectividad del trabajo

Respecto a la aplicación de instrumento para evaluar resultados

- Analizar los resultados de los colaboradores con la finalidad de realizar con, eficiencia y efectividad su trabajo luego de la aplicación de instrumento

En su dimensión Histograma, se propone desarrollar las siguientes estrategias:

Respecto a mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes:

- Aplicar encuestas a los clientes para recoger opinión de los clientes.

### **Para la variable desempeño organizacional**

En su dimensión Estándares de calidad se propone desarrollar las siguientes estrategias:

Respecto a la aplicación de estándares de calidad

- Implementación y medición de estándares mediante un sistema.

Respecto a las metas y objetivos empresariales

- Aplicar las estrategias empresariales

Respecto a los resultados analizados:

- Se propone implementar encuestas de forma online cortas y precisas

En su dimensión Motivación se propone desarrollar las siguientes

estrategias:

Respecto al desempeño de los colaboradores:

- Analizar el comportamiento y trabajo diario de cada colaborador, mediante la observación, y cumplimiento de objetivos

Respecto a un plan de incentivos:

- Permios para los colaboradores eficientes y efectivos.

**Conclusión:**

Con estas propuestas señaladas se buscará mejorar el desempeño organizacional y así obtener una óptima gestión de la calidad en relación con la atención al cliente de las empresas odontológicas

**Cuadro de Objetivos, actividades y meta a alcanzar**

| Problema   | Causa  | Acción de Mejora  | Objetivo   | Meta  | Indicador   | Presupuesto | Tiempo estimado | Responsable |
|--|--|---|--|---|---|-------------|-----------------|-------------|
| El 50% de los propietarios afirman que en la empresa a veces existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias. | Falta de una buena planificación organizacional, para elaborar los procesos de las funciones de cada colaborador               | Implementar y utilizar una herramienta para hacer el seguimiento y medición de los procesos para las actividades y funciones diarias; de cada uno de los colaboradores con la finalidad de realizar con eficiencia y efectividad su trabajo   | Determinar la efectividad de los colaboradores     | Aplicar un muestreo aleatorio al 40% del personal para mejorar la efectividad del trabajo | Personal que responden encuesta / Total de Personal | S/. 500.00  | 3 meses         | Propietario |
| El 40% de los propietarios afirman que la empresa a veces realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes.    | El propietario no realiza ningún tipo de medición sobre la calidad del servicio mediante herramientas de la gestión de calidad | Realizar mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes, mediante encuestas prediseñadas y cortas que lo puede realizar al momento que hacen los pagos, o enviándole un link a su teléfono, o correo para que lo realicen en su momento que tenga tiempo, con la finalidad de ir mejorando la calidad de sus servicios. | Determinar la satisfacción del cliente             | Aplicar encuesta al 40% de los clientes de manera trimestral (encuesta virtual)           | Cientes que responden encuesta / Total de clientes  | S/. 500.00  | 6 meses         | Propietario |
| El 50% de los propietarios afirman que la empresa siempre utiliza estándares que le permitan el desempeño                                | El propietario no cumple con estándares de calidad para el desempeño   | Utilizar e implementar estándares de calidad que le permitan el desempeño organizacional, con el cual el propietario podrá aplicar estrategias empresariales, con metas y objetivos   | Implementar la aplicación de estándares de calidad | Análisis de resultados después de aplicación de encuesta virtual                          | 100% de los resultados analizados                   | S/. 1000.00 | 3 mes           | Propietario |

|  |   |   |  |  |  |             |       |             |
|--|---|---|--|--|--|-------------|-------|-------------|
| organizacional.  | organizacional, por falta de conocimiento y de interés para mejorar su empresa  | bien planteados tanto a corto y largo plazo con la finalidad de tener un crecimiento empresarial  |  |  |  |             |       |             |
| El 60% de los propietarios afirman que la empresa casi siempre tiene un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo. | El propietario no tiene elaborado ningún plan de motivación ya que considera innecesario y un gasto extra para la empresa | Elaborar y aplicar un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo, dicho plan de motivación debe ser intrínseca y extrínseca, para que ellos se sientan satisfechos y comprometidos con la empresa, y poder llegar a las metas trazadas | Analizar el desempeño de los colaboradores | Plan de motivación intrínseca y extrínseca | Permisos para los colaboradores eficientes y efectivos | S/. 1000.00 | 1 mes | Propietario |

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general se concluye que los colaboradores de la empresa odontológica vienen utilizando la herramienta de la gestión de calidad y aplicando los principios de esta herramienta para obtener beneficios que sirven a las empresas, con los cuales tienen ventajas mediante la toman decisiones en base al análisis de datos e información; sin embargo, a veces la empresa utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados; además le falta tener una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización; y respecto al desempeño organizacional es que tienen establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia; además cuenta con planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades; mientras que para el cumplimiento del desempeño operacional llega a aplicar los valores y ética profesional; además cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente; también se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación.

Los principios de la gestión de calidad que identifican en la empresa odontológica en su mayoría afirman que la empresa se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa; además la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad; asimismo se toman decisiones en base al análisis de datos e información; sin embargo, muy pocas veces cuenta con liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores; y no se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad; menos cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores; y nunca desarrolla alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente; y menos existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias.

Las herramientas de la gestión de calidad de la empresa odontológica en su minoría afirman que muy pocas veces la empresa utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados; además le falta tener una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización; y no tiene instrumento para evaluar el desarrollo personal mediante la

verificación de la facilidad de comunicación; menos se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas; tan poco utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas; y nunca realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes.

Los elementos del desempeño organizacional que describen los colaboradores de las empresa odontológica es que en su materia tienen establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia; además cuenta con planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades; asimismo tienen acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario; y también está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes; además eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios; y por el contrario nunca utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional.

Las dimensiones del desempeño organizacional de la empresa odontológica son que para el cumplimiento del desempeño operacional llega a aplicar los valores y ética profesional; además cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente; también se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación; y realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción; pero no cuenta con el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial; y menos tiene un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo.

Se concluye que la propuesta de mejora de la gestión de calidad y desempeño organizacional de las empresas odontológicas es de suma importancia para el crecimiento empresarial el cual le permitirá y ayudará a mejorar sus actividades y funciones de los colaboradores, al llegar aplicar cada uno de la propuesta brindada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Implementar y utilizar una herramienta para hacer el seguimiento y medición de los procesos para las actividades y funciones diarias; de cada uno de los colaboradores con la finalidad de realizar con eficiencia y efectividad su trabajo.

Realizar mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes, mediante encuestas prediseñadas y cortas que lo puede realizar al momento que hacen los pagos, o enviándole un link a su teléfono, o correo para que lo realicen en su momento que tenga tiempo, con la finalidad de ir mejorando la calidad de sus servicios.

Utilizar e implementar estándares de calidad que le permitan el desempeño organizacional, con el cual el propietario podrá aplicar estrategias empresariales, con metas y objetivos bien planteados tanto a corto y largo plazo con la finalidad de tener un crecimiento empresarial.

Elaborar y aplicar un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo, dicho plan de motivación debe ser intrínseca y extrínseca, para que ellos se sientan satisfechos y comprometidos con la empresa, y poder llegar a las metas trazadas.

Aplicar el plan de mejora propuesta sobre la gestión de calidad y desempeño laboral, con la finalidad de ir mejorando y cambiando los hábitos empresariales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiquipa, A. O. (2022). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en los profesionales de los servicios de medicina y odontología del hospital II Jorge Reategui Delgado – Essalud. Piura 2020 [Universidad Nacional de Piura]. In *Universidad Nacional de Piura* (Vol. 1999, Issue December). <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3443/SPGSA-AIQ-AIQ-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alama, G. M. G. (2019). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios rubro clínicas particulares en el distrito de sullana año 2018. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.
- Aliaga, B. H. (2020). Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la universidad nacional del centro del Perú. *Universidad Nacional Del Centro de Perú*.
- Álvarez, H. L. A., Navarro, Q. D., Viviana, M. A., & Gil, B. A. (2018). Models of Organizational Management and Strategic Planning of the Specialized Dental Clinics ODONTOSTUDIO Limitada. *Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Villavicencio, Colombia*. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/32/63>
- Arana, C. B. D. (2022). Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Arce, C. D. R. (2022). Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y La gestión de calidad bajo el enfoque de desarrollo personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogo. In *Universidad Católica Los Ángeles Chimbote*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Arias, C. A. (2019). La gestión de la calidad. *Universidad Andina Simón*.
- Arias, J. K. C., & Morales, Z. I. E. (2021). Estilo de liderazgo y motivación laboral de los trabajadores de una empresa de servicios aeroportuarios de la ciudad de Guayaquil. *Universidad de Guayaquil*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55159/2/Proyecto Liderazgo y motivación>

Arias Morales.pdf

- Baena, P. M. G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)* (Grupo Edit).
- Barba, M. C. R. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype sector servicio-rubro consultorios dentales, provincia de Sullana año 2018. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 86.
- Behar, D. M. (2018). Metodología de la Investigación. Séptima edición. *Ediciones Shalom*.
- Berrospi, G. M. (2021). *Gestión de la Calidad y Desempeño Organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68692/Berrospi\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68692/Berrospi_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bojórquez, A. Y. R. (2018). Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*.
- Calle, D. M. del C. de la, & Ortiz, de U. C. M. (2018). *Fundamentos de recursos humanos (3a. ed.)* (P. Educación (ed.)).
- Camino, S. S. de los Á. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para el Departamento Financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador* (Issue 302) [Universidad Tecnológica Israel]. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2597/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-036.pdf>
- Chavéz, V. R. M. (2017). Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la SUNAT, Lima, 2017. *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15755/Chavez\\_VRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15755/Chavez_VRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chernichovsky, G. M. (2019). La sinfonía incompleta: La reforma al Sistema de Salud de Colombia. *Documentos de Trabajo Proesa*.
- Chinchay, H. M. H. (2019). Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30881/Chinchay\\_HMH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30881/Chinchay_HMH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coelho, F. (2019). Significado de Hipótesis. Hipotesis. *Universidad Los Andes*. <https://www.significados.com/hipotesis/>
- Cruz, del C. C. D., Olivares, O. S. L., & González, G. M. del P. (2018). Metodología de la

- investigación (1° ed.). México: *Grupo Editorial Patria*.
- Curtright, S. S. E. (2020). Strategic performance management: Development of a performance measurement system at the Mayo Clinic. *Journal of Healthcare Management, 45(1)*, 58 .
- Del Valle, P. D. D. (2019). *Proyecto para la implementación del departamento de gestión de calidad en "Asistencia Dental Dentalassist Cía. Ltda." Ubicado en Guayaquil-Ecuador, período 2019-2020* [Universidad Sanfrancisco de Quito]. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8094/1/141683.pdf>
- Díaz, G. L. (2022). La gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio - rubro consultorios odontológicos, de la provincia de Huaral 2018. *Universidad Católica Los Ángeles Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12073>
- Díaz, M. R. F. (2019). Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro médicos y odontólogos actividad de Centros Odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2017 [Universidad Católica los Angeles de CHimbote]. In *Universidad Católica los Angeles de CHimbote*. <https://erp.uladech.edu.pe/signa/biblioteca/virtual/?dom=01&mod=019&i=01019001>
- Domínguez, G. M., & Martínez, S. M. I. (2018). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad* (U.-U. N. de E. a Distancia (ed.)).
- Duhalde, E. (2018). Conceptos de calidad total. *Instituto Nacional de Educación Tecnológica*. [http://fediap.com.ar/administracion/pdfs/Conceptos Básicos de la Calidad Total.pdf](http://fediap.com.ar/administracion/pdfs/Conceptos_Basicos_de_la_Calidad_Total.pdf)
- Espejo, L. D. F. (2018). Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje* (M. Books (ed.)).
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes* (M. Books (ed.)).
- Guevara, G. C. A. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia Universidad Del Zulia Venezuela*. <https://doi.org/10.1315-9984>
- Henson, K. (2020). Project Quality Management: Why, What and How. *Fort Lauderdale*,

- Florida. [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti3n_de_la_calidad)
- Heredia, jimenez W. R. (2016). *Gesti3n de calidad en la atenci3n al cliente en las micro y peque1as empresas del sector servicio - rubro actividades de la pr3ctica odontol3gica del cercado de Chimbote, 2015* [Universidad Catolica los Angeles de CHimbote]. In *Universidad Catolica los Angeles de CHimbote*. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7862/Mype\\_atencion\\_al\\_cliente\\_heredia\\_jimenez\\_walter\\_ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7862/Mype_atencion_al_cliente_heredia_jimenez_walter_ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Heredia, J. W. R. (2018). *Gesti3n de calidad en la atenci3n al cliente en las micro y peque1as empresas del sector servicio - rubro actividades de la pr3ctica odontol3gica del cercado de Chimbote, 2015*. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/7862>
- Jabaloyes, V. J., Carot, S. J. M., & Carri3n, G. A. (2020). *Introducci3n a la gesti3n de la calidad* (Editorial).
- Jim3nez, R. J. L. (2018). *Metodolog3a de la investigaci3n lingüística* (P. U. Alacant (ed.)).
- Llacsá, B. K. A. (2019). "Planteamiento de Directivas en base a disposiciones vigentes y principios de gesti3n de calidad da la ISO 9000:2015 para mejorar las deficiencias en la fase de ejecuci3n de proyectos de obras por la modalidad de Administraci3n Directa - Caso Municipality. *Universidad Peruana Uni3n*, 323.
- Mart3n, G. S. O. (2015). *Planeaci3n e integraci3n de los recursos humanos: capital humano* (G. E. Patria (ed.)).
- Mendieta, O. M. P., & Narv3ez, Z. C. I. (2020). *Gesti3n por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario*. <https://doi.org/2542-3088>
- Mingo, O. G. E. (2020). *Desempe1o laboral de los graduados odont3logos de la Universidad Cat3lica de Cuenca segün los empleadores en el Cant3n Cuenca, 2019* [Universidad Cat3lica de Cuenca]. [https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/10329/1/TESIS\\_FINAL.pdf](https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/10329/1/TESIS_FINAL.pdf)
- Molina, Z. C. A. (2016). *Gerencia Y Administraci3n En Salud " Evaluaci3n Y Cumplimiento De La Gesti3n De Calidad En La Atenci3n Del Servicio Odontol3gico "* [Universidad De Guayaquil]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43869/1/CD\\_153-CARLOS\\_ALBERTO\\_MOLINA\\_ZAMBRANO.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43869/1/CD_153-CARLOS_ALBERTO_MOLINA_ZAMBRANO.pdf)
- Montoya, S. E. (2022). Validaci3n de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. *Universidad Peruana de Ciencias*

*Aplicadas.*

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS\\_FINAL\\_Elizabeth\\_Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS_FINAL_Elizabeth_Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Moreno, R. I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 10(1), 113–125. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>
- Mulatillo, Y. A. R. (2017). Gestión de recursos humanos de la empresa Anclaf S.A.C. Lima 2017. *Universidad Norbert Wiener*, 168. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1892/TITULO\\_Mulatillo\\_Yanayaco%2C\\_Ana\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1892/TITULO_Mulatillo_Yanayaco%2C_Ana_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Munguia, M. A. C., & Vargas, V. A. A. (2021). Metodología ágil Scrum y su relación con la satisfacción del cliente de aplicativos móviles de las principales entidades bancarias declaradas transformadoras digitales en la sección de banca minorista en Lima Metropolitana, 2019. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655116/MunguiaM\\_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655116/MunguiaM_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Olivares, R. P. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://doi.org/2307-7999>
- Olvera, R. J. Y. (2018). *Criminalística: metodología de la investigación* (E. S. y Defensa (ed.)).
- Padilla, E. E. G. (2021). Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el G.A.D. Municipal de Ambato [Universidad Técnica de Ambato]. In *Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato* (Vol. 593, Issue 03). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23251/1/T3660M.pdf>
- Panta, S. Jorge L. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de sullana año 2018*.
- Pantoja, M. J. (2020). Método Juran Análisis y planeación de la calidad. Quinta Edición. *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Estado de México*. <https://doi.org/10.13039/501100011033/13:978-970-10-6142-8>
- Pasamar, S., & López, C. Á. (2018). *Fundamentos para la gestión estratégica de los*

- recursos humanos* (E. UOC (ed.)).
- Pastor, T. C. A. (2019). *Desempeño organizacional y fidelización de clientes del área de soporte técnico de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, 2019* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45302/Pastor\\_TCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45302/Pastor_TCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, C. M. C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Universidad Autónoma de Coahuila-México, Revista In.*
- Pérez, L. V. (2017). Modelo EFQM de Excelencia. *Universidad Politecnica de Valencia.*
- Pilpe, L. M. J. (2020). *Ausentismo Laboral y el desempeño organozacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31781>
- Pletickosch, C. J. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020* [Universidad Andina del Cusco]. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4313/Jhovissa\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4313/Jhovissa_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, G. M. Y., & Rojas, T. K. A. (2022). Análisis de la gestión directiva de la empresa Clínicas Odontológicas Coodontologos SAS entre el año 2018 al 2020. *Corporación Universitaria Minuto De Dios.* [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14456/1/TE.GF\\_RamírezMarlly-RojasKarold\\_2022](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14456/1/TE.GF_RamírezMarlly-RojasKarold_2022)
- Ramirez, L. C. G., & Reyes, N. L. A. (2019). Impacto de la innovación tecnológica y no tecnológica en el desempeño organizacional de mypes de confecciones de gamarra 2019. *Universidad San Ignacio de Loyola.* <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2edc5560-5f5b-4fda-8104-9530adc1803f/content>
- Rivera, B. J. L. (2016). *Cinefilia: entre el gusto y la calidad* (U. de La Sabana (ed.)).
- Romero, G. G. (2016). *Dirección y recursos humanos en restauración* (I. Editorial (ed.)).
- Romero, H. K. (2019). *Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa* (Universida). <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>
- Saavedra, T. J. J. (2021). *Gestión de calidad a través de mix promocional en las micro y*

- pequeñas empresas rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17333>
- Tarí, G. J. J. (2019). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. *Universidad de Alicante*. <https://doi.org/84-7908-522-3>
- Vargas, R. O. B. G. (2019). a Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá. *Universidad Nacional de Colombia*. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/56421/tfobgvr2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ventura, D. S. (2017). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. In *Ediciones paraninfo. España*.
- Vera, M. M. (2019). La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional en una universidad pública ecuatoriana. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador*. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5003/4515>
- Zapata, Z. A. A. (2018). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Posta Médica De La Urb. San José – Piura, 2016* [Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1216/ADM-ZAP-ZAP-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

| Formulación del Problema   | Objetivos  | Hipótesis   | Variables                | Metodología   |
|--|--|---|--------------------------|---|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b><br/>¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?;</p> <p>¿Cuáles son las herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?;</p> <p>¿Cuáles son los elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?;</p> <p>¿Cuáles son las dimensiones del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023?</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar las características de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>Identificar los principios de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023</p> <p>Especificar las herramientas de la gestión de calidad en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023</p> <p>Describir los elementos del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023</p> <p>Conocer las dimensiones del desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023.</p> | <p>La presente investigación será de tipo descriptiva, las variables en estudio se analizarán de forma individual y aislada una de la otra. Para Baena (2017) la investigación descriptiva consiste, en la caracterización, de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.</p> | Gestión de calidad       | <p><b>Nivel de investigación:</b><br/>Descriptiva</p> <p><b>tipo de investigación:</b><br/>Cuantitativa <b>Diseño:</b><br/>No experimental, corte transversal</p>   |
|  |  |   | Desempeño organizacional | <p><b>Unidades Económicas de la investigación:</b> 1 MYPE</p> <p><b>Población:</b> Finita para gestión de calidad y desempeño organizacional.</p> <p><b>Muestra:</b> 10 colaboradores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023? | Elaborar una propuesta de mejora de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la |  |  |  |
|---|--|--|--|--|

## Anexo 2: Instrumento de recolección de información



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

| N                         | PREGUNTA                                   | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | A VECES | CASI NUNCA | NUNCA |
|---------------------------|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| <b>GESTIÓN DE CALIDAD</b> |  |         |              |         |            |       |
| 1                         | ¿La empresa desarrolla alguna gestión para |         |              |         |            |       |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | mejorar la calidad en la atención al cliente?  |  |  |  |  |  |
| 2  | ¿La empresa cuenta con liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores?  |  |  |  |  |  |
| 3  | ¿En la empresa se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa?   |  |  |  |  |  |
| 4  | ¿En la empresa existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias?   |  |  |  |  |  |
| 5  | ¿Usted conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad?  |  |  |  |  |  |
| 6  | ¿En la empresa se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad? |  |  |  |  |  |
| 7  | ¿En la empresa se toman decisiones en base al análisis de datos e información?   |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿La empresa cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?                            |  |  |  |  |  |
| 9  | ¿La empresa utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados?   |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿La empresa tiene una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales,                   |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | cooperación y socialización?  |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿La empresa tiene instrumento para evaluar el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación?                             |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿En la empresa se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas?  |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿La empresa realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes?   |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿La empresa utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas? |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿La empresa cuenta con planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades?   |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Usted está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes?   |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Usted está de acuerdo que eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios?  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿La empresa tiene establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia?   |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿La empresa utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional?   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 20 | ¿La empresa cuenta con acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario? |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿La empresa cuenta con el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial?  |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿En su empresa para el desempeño operacional llega a aplicar los valores y ética profesional?  |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Usted realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción?                   |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿La empresa cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente?  |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿En su empresa se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación?  |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿La empresa tiene un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo?                                      |  |  |  |  |  |

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Sullana, noviembre del 2023.**

## Anexo 3: Validez del instrumento



### Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister** / Olegario Castillo Vera

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Zapata Moscol, Diana Eixsabel estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

DNI N° 45734147

**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Olegario Castillo Vera

N° DNI / CE:  
.....45057575.....

Edad: 37

Teléfono / celular:  
...989347177.....

Email: olecasver@gmail.com

Título profesional: Ingeniero de Sistemas

Grado académico: Maestría X Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad: Administración de Empresas MBA

Institución que laboral: GPS Transportes EIRL

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

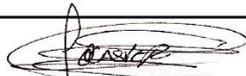
Título:

GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL  
CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023

Autor(es):

... Zapata Moscol, Diana Eixsabel

Programa académico: Informe de investigación



OLEGARIO CASTILLO VERA  
Mg. MBA Ing. de Sistemas  
CIP N° 294739

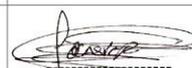
Firma del Experto



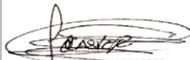
Huella digital del experto

**Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)**

| FICHA DE VALIDACIÓN*   |   |           |             |           |          |           |  | Observaciones |
|--|---|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|--|---------------|
| TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023 |   |           |             |           |          |           |  |               |
| Variable 1: Gestión de calidad   | Relevancia  |           | Pertinencia |           | Claridad |           |  |               |
| Dimensión 1: Principios  | Cumple  | No cumple | Cumple      | No cumple | Cumple   | No cumple |  |               |
| 1  | ¿En la empresa se desarrolla alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 2  | ¿En la empresa existe liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 3  | ¿En la empresa se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 4  | ¿En la empresa existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 5  | ¿Usted conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad?   | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 6  | ¿En la empresa se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad?                | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 7  | ¿En la empresa el propietario toma decisiones en base al análisis de datos e información?   | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 8  | ¿En la empresa cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
|  | Dimensión 2: Herramientas   |           |             |           |          |           |  |               |
| 1  | ¿En la empresa se utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 2  | ¿En la empresa existe una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización? | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |
| 3  | ¿En la empresa existe un instrumento  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |               |



**CECILIENNE CASTILLO VERA**  
 Mgr. MBA. Ing. de Sistemas  
 CEP N° 294739

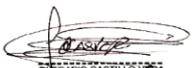
|   |   |   |  |   |  |   |  |  |
|---|---|---|--|---|--|---|--|--|
|   | para evaluar el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación?   |   |  |   |  |   |  |  |
| 4   | ¿En la empresa se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 5   | ¿En la empresa se realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 6   | ¿En la empresa se utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| <b>Variable 2: Desempeño organizacional</b>   |   |   |  |   |  |   |  |  |
| Dimensión 1: Elementos  |   |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿En la empresa existe planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 2   | ¿Usted está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 3   | ¿Usted está de acuerdo que eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 4   | ¿En la empresa existe establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 5   | ¿En la empresa se utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 6   | ¿En la empresa existe una acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario?             | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| Dimensión 2: Dimensiones  |   |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿En la empresa existe el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 2   | ¿En la empresa para el desempeño operacional llega a aplicar los valores y ética profesional?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 3   | ¿En la empresa se realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción?                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 4   | ¿En la empresa existe un diseño organizacional para la atención al paciente?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| <br><b>OLEGARIO CASTILLO VERA</b><br>Mg. MBA Ing. de Sistemas<br>CIP N° 294739 |   |   |  |   |  |   |  |  |
| 5   | ¿En la empresa se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 6   | ¿En la empresa existe un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Olegario Castillo Vera DNI 45057575

  
**OLEGARIO CASTILLO VERA**  
Mg. MBA Ing. de Sistemas  
CIP N° 294739

Firma del experto





### Carta de Presentación al Experto

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Mg. Milagros del Pilar Álvarez Reategui

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Zapata Moscol, Diana Eixsabel estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

DNI N° 45734147

**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Milagros del Pilar Álvarez Reategui

N° DNI / CE: .....43546029..... Edad: 39

Teléfono / celular: .....921129584..... Email: milalre32@gmail.com

Título profesional: Lic. Administración

Grado académico: Maestría X Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad: Administración de Empresas

Institución que labora: Independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL  
CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023

Autor(es):

... Zapata Moscol, Diana Eixsabel  
Programa académico: Informe de investigación

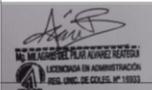


Firma del Experto



Huella digital del experto

**Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)**

| FICHA DE VALIDACIÓN*   |   |           |             |           |          |           |  | Observaciones  |
|--|---|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|--|--|
| TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023 |   |           |             |           |          |           |  |  |
| Variable 1: Gestión de calidad   | Relevancia  |           | Pertinencia |           | Claridad |           |  |  |
| Dimensión 1: Principios  | Cumple  | No cumple | Cumple      | No cumple | Cumple   | No cumple |  |  |
| 1  | ¿En la empresa se desarrolla alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 2  | ¿En la empresa existe liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 3  | ¿En la empresa se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 4  | ¿En la empresa existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 5  | ¿Usted conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad?   | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 6  | ¿En la empresa se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad?                | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 7  | ¿En la empresa el propietario toma decisiones en base al análisis de datos e información?   | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 8  | ¿En la empresa cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| <b>Dimensión 2: Herramientas</b>   |   |           |             |           |          |           |  |  |
| 1  | ¿En la empresa se utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados?  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 2  | ¿En la empresa existe una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización? | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |
| 3  | ¿En la empresa existe un instrumento para evaluar el desarrollo personal  | ✓         |             | ✓         |          | ✓         |  |  |

|   |   |   |  |   |  |   |  |   |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|
|   | mediante la verificación de la facilidad de comunicación?   |   |  |   |  |   |  |   |
| 4   | ¿En la empresa se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 5   | ¿En la empresa se realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 6   | ¿En la empresa se utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| <b>Variable 2: Desempeño organizacional</b> |   |   |  |   |  |   |  |   |
| <b>Dimensión 1: Elementos</b>               |   |   |  |   |  |   |  |   |
| 1   | ¿En la empresa existe planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 2   | ¿Usted está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 3   | ¿Usted está de acuerdo que eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 4   | ¿En la empresa existe establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 5   | ¿En la empresa se utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 6   | ¿En la empresa existe una acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario?             | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| <b>Dimensión 2: Dimensiones</b>             |   |   |  |   |  |   |  |   |
| 1   | ¿En la empresa existe el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 2   | ¿En la empresa para el desempeño operacional llega a aplicar los valores y ética profesional?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 3   | ¿En la empresa se realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción?                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |
| 4   | ¿En la empresa existe un diseño organizacional para la atención al paciente?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 5   | ¿En la empresa se fomenta la  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |   |

|   |   |   |  |   |  |   |  |  |
|---|---|---|--|---|--|---|--|--|
|   | solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación?                                      |   |  |   |  |   |  |  |
| 6 | ¿En la empresa existe un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

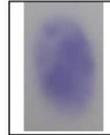
.....

Opinión de experto:   Aplicable (X)   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. Milagros del Pilar Álvarez Reátegui                   DNI 43546029



Firma del experto





### Carta de Presentación al Experto

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Mg. Elizabeth Diamina Zapata Castro

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Zapata Moscol, Diana Eixsabel estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

DNI N° 45734147

**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Elizabeth Diamina Zapata Castro

N° DNI / CE:  
.....03561030.....

Edad: 57

Teléfono / celular:  
...944661797.....

Email: lizabeth\_2008\_20@hotmail.com

Título profesional: Lic. Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad: Gestión Empresarial

Institución que labora: Universidad César Vallejo

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL  
CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023

Autor(es):

... Zapata Moscol, Diana Eixsabel

Programa académico: Informe de investigación

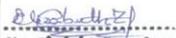
  
.....  
Mgtr. Elizabeth D. Zapata Castro  
C.I.A.D. 06563

Firma del Experto



Huella digital del experto

**Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)**

| FICHA DE VALIDACIÓN*   |   |            |           |             |           |          |           |  |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|--|
| TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DENTAL CARE NORTE EIRL. EN SULLANA, 2023 |   |            |           |             |           |          |           |  |
|  | Variable 1: Gestión de calidad  | Relevancia |           | Pertinencia |           | Claridad |           | Observaciones  |
|  |   | Cumple     | No cumple | Cumple      | No cumple | Cumple   | No cumple |  |
|  | Dimensión 1: Principios   |            |           |             |           |          |           |  |
| 1  | ¿En la empresa se desarrolla alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente?  | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 2  | ¿En la empresa existe liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores?  | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 3  | ¿En la empresa se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa?  | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 4  | ¿En la empresa existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias?  | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 5  | ¿Usted conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad?   | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 6  | ¿En la empresa se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad?                | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 7  | ¿En la empresa el propietario toma decisiones en base al análisis de datos e información?   | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 8  | ¿En la empresa cumplen una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores?  | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
|  | Dimensión 2: Herramientas   |            |           |             |           |          |           |  |
| 1  | ¿En la empresa se utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados?  | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |
| 2  | ¿En la empresa existe una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización? | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           | <br>Mgr. Elizabeth D. Zapata Castro<br>C.I.A.D. 09563 |
| 3  | ¿En la empresa existe un instrumento  | ✓          |           | ✓           |           | ✓        |           |  |

|   |   |   |  |   |  |   |  |  |
|---|---|---|--|---|--|---|--|--|
|   | para evaluar el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación?   |   |  |   |  |   |  |  |
| 4 | ¿En la empresa se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 5 | ¿En la empresa se realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 6 | ¿En la empresa se utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|   | <b>Variable 2: Desempeño organizacional</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
|   | Dimensión 1: Elementos  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1 | ¿En la empresa existe planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 2 | ¿Usted está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 3 | ¿Usted está de acuerdo que eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 4 | ¿En la empresa existe establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 5 | ¿En la empresa se utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 6 | ¿En la empresa existe una acción diseñada para controlar los procesos organizacionales desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario?             | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|   | Dimensión 2: Dimensiones  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1 | ¿En la empresa existe el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 2 | ¿En la empresa para el desempeño operacional llega a aplicar los valores y ética profesional?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 3 | ¿En la empresa se realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción?                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | <br>Mgr. Elizabeth D. Zapata Castro<br>C.I.A.D. 09563 |
| 4 | ¿En la empresa existe un diseño   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

|   |   |   |  |   |  |   |  |
|---|---|---|--|---|--|---|--|
|   | organizacional para la atención al paciente?  |   |  |   |  |   |  |
| 5 | ¿En la empresa se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación?         | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 6 | ¿En la empresa existe un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

.....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. Elizabeth Diamina Zapata Castro DNI 03561030

  
 Mgtr. Elizabeth D. Zapata Castro  
 C.I.A.D. 04563

Firma del experto



## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1. Gestión de calidad

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,968             | 14             |

Por lo tanto, el Alfa de Cronbach para la variable gestión de calidad es de 97% de 14 preguntas, con una encuesta a 10 propietarios de las empresas odontológicas de la ciudad de Sullana.

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P1  | 106,71   | 326,514   | ,664                                     | ,968  |
| P2  | 106,81   | 322,762   | ,716                                     | ,967  |
| P3  | 107,00   | 328,200   | ,505                                     | ,969  |
| P4  | 106,86   | 321,629   | ,767                                     | ,967  |
| P5  | 107,10   | 320,890   | ,761                                     | ,967  |
| P6  | 106,71   | 322,714   | ,793                                     | ,967  |
| P7  | 106,76   | 321,690   | ,736                                     | ,967  |
| P8  | 106,81   | 322,662   | ,768                                     | ,967  |
| P9  | 106,81   | 325,262   | ,638                                     | ,968  |
| P10 | 106,57   | 323,657   | ,795                                     | ,967  |

|      |        |         |      |      |
|------|--------|---------|------|------|
| P11  | 107,05 | 323,448 | ,544 | ,969 |
| P12. | 106,71 | 325,514 | ,577 | ,968 |
| P13. | 106,81 | 318,262 | ,808 | ,966 |
| P14  | 106,76 | 323,090 | ,739 | ,967 |

## Variable 2. Desempeño organizacional

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,955             | 12             |

Por lo tanto, el Alfa de Cronbach para la variable desempeño organizacional es de 96% de 12 preguntas, con una encuesta a 10 propietarios de las empresas odontológicas de la ciudad de Sullana.

### Estadísticas de total de elemento

|    | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----|--|---|--|---|
| P1 | 76,3810  | 176,348   | ,730                                     | ,952  |
| P2 | 75,8571  | 180,029   | ,774                                     | ,952  |
| P3 | 76,0000  | 173,700   | ,748                                     | ,952  |
| P4 | 75,8095  | 174,862   | ,867                                     | ,951  |

|     |         |         |      |      |
|-----|---------|---------|------|------|
| P5  | 75,6667 | 180,633 | ,719 | ,953 |
| P6  | 76,0476 | 177,348 | ,668 | ,953 |
| P7  | 75,7619 | 179,790 | ,798 | ,952 |
| P8  | 76,0476 | 174,248 | ,662 | ,954 |
| P9  | 76,1429 | 172,829 | ,719 | ,953 |
| P10 | 76,0000 | 178,400 | ,718 | ,953 |
| P11 | 75,8095 | 182,362 | ,593 | ,954 |
| P12 | 75,8095 | 178,662 | ,812 | ,952 |

## Anexo 5: Formato del Consentimiento informado



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

presente investigación se titula Gestión de calidad y Desempeño Organizacional de la Empresa Dental Care Norte E.I.R.L. en Sullana, 2023

y es dirigido por Diana Eixsabel Zapata Moscol, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Filial Sullana.

El propósito de la investigación es: Describir las características de Gestión de Calidad y Desempeño Organizacional de la Empresa Dental Care Norte E.I.R.L en Sullana, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

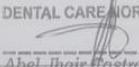
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá llamar al número 965286789 o escribir al correo: zapata123diana@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

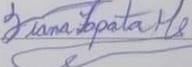
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Abel Castro Lizardi

Fecha: 22/11/2023

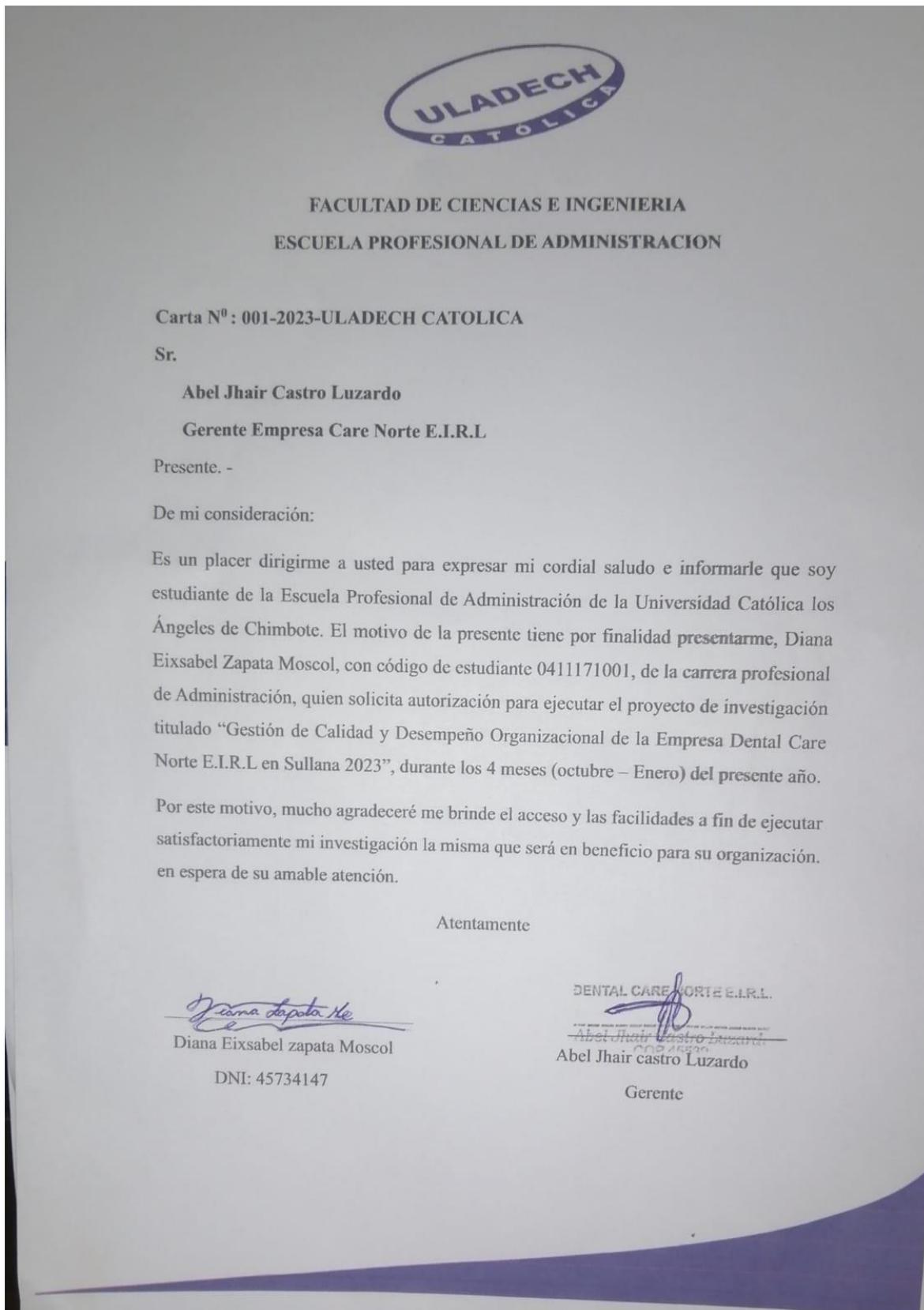
Correo electrónico: abelcastro.lizardi@gmail.com

Firma del participante:   
DENTAL CARE NORTE E.I.R.L.  
Abel Castro Lizardi  
CNP 15520

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información**



Anexo 7: Declaración jurada

  
**DECLARACION JURADA**

Yo, Diana Elizabeth Zapata Moscol....., identificado(a) con DNI 45734147  
con domicilio real en (calle, Av, Jr) Av. Villa Primavera Calle Los Eucos N° 1179  
Distrito Sullana..... Provincia Sullana Departamento Piura.....

**DECLARO BAJO JURAMENTO**

En mi condición de (estudiante /Bachiller) con código de estudiante 07117001 de  
la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Gestión de Calidad y  
Desempeño Organizacional de la Empresa Dental  
Care Norte E.F.R.L. en Sullana, 2023.....

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Sullana 23 de noviembre 2023

Diana Zapata H  
Firma del estudiante /bachiller

  
Huella digital

DNI: 45734147

BASE DE DATOSd - Excel

Buscar

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Pegar Fuente Alineación Número Estilos

AH17

|    |           | BASE DE DATOS |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |         |
|----|-----------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|
|    |           | PREGUNTAS     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |         |
|    | SUJETOS   | P1            | P2  | P3  | P4  | P5  | P6  | P7  | P8  | P9  | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | TOTAL   |
| 5  | E1        | 1             | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 44      |
| 6  | E2        | 1             | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 36      |
| 7  | E3        | 1             | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 28      |
| 8  | E4        | 1             | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 31      |
| 9  | E5        | 1             | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 39      |
| 10 | E6        | 1             | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 28      |
| 11 | E7        | 2             | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 40      |
| 12 | E8        | 1             | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 52  |         |
| 13 | E9        | 2             | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 54      |
| 14 | E10       | 1             | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 32      |
| 15 | VARIANTES | 0.2           | 0.2 | 0.5 | 0.4 | 0.5 | 0.2 | 0.5 | 0.1 | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.5 | 0.7 | 0.5 | 1   | 0.5 | 0.1 | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.5 | 0.7 | 0.8 | 1.1 | 1   | 0.4 | 11.4889 |