



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA DE POST GRADO

**“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO - RUBRO ACTIVIDADES DE LA PRÁCTICA
ODONTOLÓGICA DEL CERCADO DE CHIMBOTE, 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Bch. WALTER RONALD HEREDIA JIMÉNEZ

ASESOR

DR. JOSE GERMAN LINARES CAZOLA

CHIMBOTE - PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**Mgr. LUIS FERNANDO SANCHEZ VERA
PRESIDENTE**

**Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA
SECRETARIO**

**Mgr. HECTOR ASCENCIO RIVERA PRIETO
MIEMBRO**

**Dr. JOSÉ GERMAN LINARES CAZOLA
ASESOR**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar, por permitirme este momento y por estar presente en cada paso de superación, tanto profesional como personal y mantenerme por la línea del bien.

Agradezco a mi madre, quien aún en el tiempo me da la fuerza para seguir adelante, con su ejemplo de vida y sus consejos que alimentan mis valores para enfrentar las vicisitudes de esta vida. A Elizabeth Ramos Flores, por ser ese apoyo que me permitió dar el impulso y lograr este momento.

A mi hija Fátima, por su paciencia y por ser ese motivo que me hace avanzar. A mi sobrina Gianella, quien con su luz ilumino parte de mi camino en logro de mis metas

DEDICATORIA

Dedicado a la memoria de mi padre, quien desde el cielo mantiene la unidad de la familiar, y por haber sido ejemplo de dedicación y esfuerzo en el trabajo, durante su paso en este mundo terrenal. Y a mi familia que a pesar de las diferencias nos mantenemos unidos con amor y respeto.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población muestral de 40 mypes, a quien se les aplicó un cuestionario de 37 preguntas por medio de una encuesta de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: Del total de propietarios, se observa que el 27.5% tienen edades que fluctúan entre 35 a 40 años, el 60% pertenecen al género masculino, el 100% de encuestados, tiene nivel superior; por lo tanto son profesionales en su rama, el 45%, se muestra indiferente; ya que saben que existe la misión, visión y valores, pero desconocen su contenido, el 100%, manifiesta estar de acuerdo en poner en práctica el protocolo de esterilización de instrumentos dentales, 47,5 se muestra indiferente ante la práctica de alguna herramienta de gestión

Concluyendo: La Gestión de calidad del servicio que aplican las clínicas y consultorios odontológicos de la ciudad de Chimbote, inciden desfavorablemente en el logro de la atención de sus clientes, por lo que debería aplicar estrategias eficientemente en la mayoría de sus dimensiones, para dar lugar a una mayor incidencia en la Atención de los clientes de acuerdo a la relación directa comprobada entre ambas variables de investigación.

Palabras clave: MYPE, atención al cliente y práctica odontológica.

ABSTRAC

The main objective of this research was: To determine the influence of quality management in customer service, in the micro and small companies of the service sector - business activities of the dental practice of the fencing of Chimbote, 2015. For the Development of the work was used a type and level of descriptive - quantitative research and a transactional design. For the collection of the information, a sample population of 40 mypes was identified, to which a questionnaire of 37 questions was applied through a survey of which the following results were obtained: Of the total of owners, it is observed that 27.5% Have ages ranging from 35 to 40 years, 60% belong to the masculine gender, 100% of respondents, have a higher level; Therefore they are professionals in their branch, 45%, is indifferent; Since they know that there is the mission, vision and values, but they do not know its content, 100%, it shows that they agree to put into practice the protocol of sterilization of dental instruments, 47,5 is indifferent to the practice of any tool of management

Concluding: The quality management of the services applied by clinics and dental clinics in the city of Chimbote, have an unfavorable impact on the care of its clients, so it should implement strategies efficiently in most of its dimensions, to give place To a greater incidence in the attention of the clients according to the direct relationship verified between both variables of investigation.

Keywords: MYPE, customer support and dental practice

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS	ii
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN Y ABSTRAC	v
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes.....	8
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Sistema de Hipótesis.....	20
2.4 Variables.....	20
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo de investigación	21
3.2 Diseño de investigación:.....	21
3.3 Población y muestra	22
3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	23
3.5 Técnicas e instrumento	25
3.6 Plan de análisis	25
3.7 Matriz de consistencia	26
IV. Resultado.....	28
4.1 Resultados	28
4.1.1. Prueba de hipótesis	65
4.2. Análisis de los resultados.....	70
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	74
Bibliografía	74
ANEXO	77

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

TABLA 1: DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD	28
TABLA 2: DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO.....	29
TABLA 3: DISTRIBUCIÓN SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	30
TABLA 4: CONOZCO LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA.....	31
TABLA 5: SE PONE EN PRÁCTICA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PACIENTE.....	32
TABLA 6: SE PONE EN PRÁCTICA EL PROTOCOLO DE ESTERILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	33
TABLA 7: SE PRACTICA ALGUNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN	34
TABLA 8: SE CONSIDERA UN LÍDER AUTÓCRATA	35
TABLA 9: SE CONSIDERA UN LÍDER PARTICIPATIVO.....	36
TABLA 10: SE CONSIDERA UN LÍDER LIBERAL	37
TABLA 11: MUESTRA CALIDAD Y TÉCNICA EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES.....	38
TABLA 12: SUS CONSEJOS Y SUGERENCIAS SON ESCUCHADOS POR EL PERSONAL.....	39
TABLA 13: CUENTA CON UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE.....	40
TABLA 14: MANEJA ALGÚN SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE INSUMOS E INSTRUMENTOS	41
TABLA 15: MANEJA ALGÚN SISTEMA PARA EL CONTROL DE HISTORIAS CLÍNICAS.....	42
TABLA 16: MANEJA LISTA DE PROVEEDORES DE INSUMOS, INSTRUMENTOS O EQUIPOS DENTALES	43
TABLA 17: ES BUENA LA RELACIÓN DEL PERSONAL DURANTE EL TRABAJO.....	44
TABLA 18: EL PERSONAL ES RECOMPENSADO DE ALGUNA FORMA POR EL SERVICIO QUE PRESTA.....	45
TABLA 19: LOS CONSEJOS Y SUGERENCIAS DEL PERSONAL SON TOMADOS EN CUENTA .	46
TABLA 20: SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL PAGO QUE RECIBE	47
TABLA 21: SE ENCUENTRA MOTIVADO PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO	48
TABLA 22: RECIBE CAPACITACIONES PARA MEJORAR SU TRABAJO	49
TABLA 23: SE CONSIDERA UN TRABAJADOR EFICIENTE	50
TABLA 24: EN LA ORGANIZACIÓN SE VALORA Y SE DA GRAN IMPULSO PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS DE SATISFACER AL CLIENTE.....	51

TABLA 25: LA ORGANIZACIÓN BRINDA CONFIANZA Y ALIENTA A SUS EMPLEADOS A FAMILIARIZARSE CON LOS OBJETIVOS CONSEGUIR	52
TABLA 26: PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS LA ORGANIZACIÓN LE DA MUCHA IMPORTANCIA AL TRABAJO EN EQUIPO.....	53
TABLA 27: LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROCURA SU CUMPLIMIENTO.....	54
TABLA 28: LA ORGANIZACIÓN SE PREOCUPA PARA QUE LAS INSTALACIONES FÍSICAS SEAN VISUALMENTE ATRACTIVAS PARA EL CLIENTE	55
TABLA 29: LA ORGANIZACIÓN EJERCE UN CONTROL ADECUADO PARA QUE SUS INSUMOS E INGREDIENTES SEAN DE ALTA CALIDAD.	56
TABLA 30: LA ORGANIZACIÓN SE PREOCUPA Y EXIGE A SUS EMPLEADOS A TENER APARIENCIA LIMPIA.....	57
TABLA 31: LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS	58
TABLA 32: LA ORGANIZACIÓN ESTIMULA Y ALIENTA LA HABILIDAD DE PRESTAR EL SERVICIO PROMETIDO EN FORMA PRECISA.....	59
TABLA 33: ES POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN EVALUAR LA CONFORMIDAD EN LA ENTREGA DEL SERVICIO.....	60
TABLA 34: LA ORGANIZACIÓN ADOPTA ACCIONES CORRECTIVAS ANTE EL RECHAZO DEL SERVICIO BRINDADO	61
TABLA 35: INVIERTE EN LA COMPRA DE EQUIPOS DE MODERNOS E INSTRUMENTOS DE CALIDAD	62
TABLA 36: INVIERTE EN LA COMPRA DE EQUIPOS DE MODERNOS E INSTRUMENTOS DE CALIDAD	63
TABLA 37: LOS INSUMOS DENTALES SON DE PRIMERA CALIDAD	64

FIGURAS:

FIGURA N° 1: EDAD DEL PROPIETARIO	28
FIGURA N° 2: GENERO DEL PROPIETARIO	29
FIGURA N° 3: GRADO DE INSTRUCCIÓN	30
FIGURA N° 4: CONOZCO LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA.....	31
FIGURA N° 5: SE PONE EN PRÁCTICA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PACIENTE	32
FIGURA N° 6: SE PONE EN PRÁCTICAS EL PROTOCOLO DE ESTERILIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	33
FIGURA N° 7: SE PRACTICA ALGUNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN	34
FIGURA N° 8: SE CONSIDERA UN LÍDER AUTÓCRATA	35
FIGURA N° 9: SE CONSIDERA UN LÍDER PARTICIPATIVO	36
FIGURA N° 10: SE CONSIDERA UN LÍDER LIBERAL	37
FIGURA N° 11: MUESTRA CALIDAD Y TÉCNICA EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES	38
FIGURA N° 12: SUS CONSEJOS Y SUGERENCIAS SON ESCUCHADOS POR EL PERSONAL	39
FIGURA N° 13: CUENTA CON UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE40	
FIGURA N° 14: MANEJA ALGÚN SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE INSUMOS E INSTRUMENTOS	41
FIGURA N° 15: MANEJA ALGÚN SISTEMA PARA EL CONTROL DE HISTORIAS CLÍNICAS	42
FIGURA N° 16: MANEJA LISTA DE PROVEEDORES DE INSUMOS, INSTRUMENTOS O EQUIPOS DENTALES	43
FIGURA N° 17: ES BUENA LA RELACIÓN DEL PERSONAL DURANTE EL TRABAJO	44
FIGURA N° 18: EL PERSONAL ES RECOMPENSADO DE ALGUNA FORMA POR EL SERVICIO QUE PRESTA	45
FIGURA N° 19: LOS CONSEJOS Y SUGERENCIAS DEL PERSONAL SON TOMADOS EN CUENTA ...	46

FIGURA N° 20: SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL PAGO QUE RECIBE	47
FIGURA N° 21: SE ENCUENTRA MOTIVADO PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO	48
FIGURA N° 22: RECIBE CAPACITACIONES PARA MEJORAR SU TRABAJO.....	49
FIGURA N° 23: SE CONSIDERA UN TRABAJADOR EFICIENTE.....	50
FIGURA N° 24: EN LA ORGANIZACIÓN SE VALORA Y SE DA GRAN IMPULSO PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS DE SATISFACER AL CLIENTE.....	51
FIGURA N° 25: LA ORGANIZACIÓN BRINDA CONFIANZA Y ALIENTA A SUS EMPLEADOS A FAMILIARIZARSE CON LOS OBJETIVOS A CONSEGUIR	52
FIGURA N° 26: PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS LA ORGANIZACIÓN LE DA MUCHA IMPORTANCIA AL TRABAJO EN EQUIPO.....	53
FIGURA N° 27: LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROCURA SU CUMPLIMIENTO	54
FIGURA N° 28: LA ORGANIZACIÓN SE PREOCUPA PARA QUE LAS INSTALACIONES FÍSICAS SEAN VISUALMENTE ATRACTIVAS PARA EL CLIENTE.....	55
FIGURA N° 29: LA ORGANIZACIÓN EJERCE UN CONTROL ADECUADO PARA QUE SUS INSUMOS E INGREDIENTES SEAN DE ALTA CALIDAD	56
FIGURA N° 30: LA ORGANIZACIÓN SE PREOCUPA Y EXIGE A SUS EMPLEADOS A TENER APARIENCIA LIMPIA	57
FIGURA N° 31: LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	58
FIGURA N° 32: LA ORGANIZACIÓN ESTIMULA Y ALIENTA LA HABILIDAD DE PRESTAR EL SERVICIO PROMETIDO EN FORMA PRECISA	59
FIGURA N° 33: ES POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN EVALUAR LA CONFORMIDAD EN LA ENTREGA DEL SERVICIO	60

FIGURA N° 34: LA ORGANIZACIÓN ADOPTA ACCIONES CORRECTIVAS ANTE EL RECHAZO DEL SERVICIO BRINDADO	61
FIGURA N° 35: INVIERTE EN LA COMPRA DE EQUIPOS DE MODERNOS E INSTRUMENTOS DE CALIDAD.....	62
FIGURA N° 36: MEJORA EL LOCAL DE ATENCIÓN CONSTANTEMENTE	63
FIGURA N° 37: MEJORA EL LOCAL DE ATENCIÓN CONSTANTEMENTE	64

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo cambiante como este, se han abierto nuevos mercados más allá de cada frontera y por eso las micro y pequeñas empresa se han constituido en unidades económicas muy dinámicas, sobre todo en países en vías de desarrollo, convirtiéndose así en la mayor fuerza productiva en el mundo. Pero a pesar del reconocimiento que tienen el desempleo es uno de los grandes problemas que presentan las micro y pequeñas empresas, debido al cierre constante de estas; ya que por falta de una buena gestión de calidad, no perduran en el tiempo. Tal como lo indica Cardona et al., (2007, p. 210), citado por Vega Rodríguez, Castaño Ramírez, & Mora Ramirez, (2011):

Cada vez el peso de las Mipymes se hace más evidente dentro de la generación de crecimiento económico en los países, debido tanto a su impacto directo sobre la generación de empleo como a su participación dentro del PIB de los mismos. Para los países de rentas bajas representan un 31% de generación de empleo y un 15% de su PIB; para los países de rentas medias representan alrededor del 55% de la generación de empleo y casi un 40% del PIB. Pero donde son más importantes económicamente es en el ámbito de los países de rentas altas, donde logran cotas de alrededor del 65% en generación de empleo y representan un 50% dentro de su PIB (Ayyagari et al., 2003, p. 27). De esta manera, las Pymes se constituyen en un verdadero motor de desarrollo para cualquier tipo de sociedad, no solo desde el punto de vista de creación de riqueza y de empleos, sino también por su contribución en la

distribución del ingreso, renovación de los tejidos industriales, dinamización de los mercados y por su potencial exportador. (pág. 12).

En el ámbito internacional podemos decir que las Mypes, pasan por una serie de problemas por falta de una buena gestión, lo que conlleva al cierre definitivo de las mismas; y no solo sucede en países en vías de desarrollo, también sucede en países desarrollados

Según el parlamento europeo, en la Unión Europea, las micro y las pequeñas y medianas empresas, constituyen el 99% de las empresas. Crean dos de cada tres empleos del sector privado y contribuyen a más de la mitad del valor añadido total generado por las empresas en la Unión Europea. De cada diez pymes, nueve son microempresas de menos de diez trabajadores. (Gouardères, 2016)

La productividad relativa de las MiPyMEs también resulta más baja que las pequeñas empresas. A pesar de ello varía entre naciones. Así se puede apreciar que los países de mayor desarrollo económico relativo también poseen empresas pequeñas de mayores productividades. (Vasquez & Arredondo Cervantes, 2014).

Es ya por muchos conocidos el papel que desempeña la pequeña empresa en el mundo, además, se piensa que la organización y administración efectiva de este tipo de empresas generaría un potencial de bienestar social y económico insospechable, dado que se podría crear una infraestructura intermedia

eficientemente localizada y dirigida. Aunado a todo esto, las decisiones diarias respecto a actividades de administración, mercados, producción, contables y financieras así como de recursos humanos, hacen necesario centrar la atención en la forma de administrarlos. Más del 70% de las empresas cierran o desaparecen en países avanzados, como ejemplo en estados unidos esto obedece a la falta de una adecuada administración de actividades específicas de las áreas del negocio. Este mismo aspecto es el motivo principal del fracaso en más del 90% de las empresas en América Latina; cabe recordar que más de 95% de las empresas en América Latina son micro y pequeñas empresas y que, en todos los sectores de la economía, su crecimiento y desarrollo sostenido puede asegurar un cambio radical en cualquier país, con un potencial para aumentar realmente su riqueza. (Anzola Rojas, 2010).

Del mismo modo en Perú, los problemas de las Mypes son infinitos por falta de gestión. Abrir una micro o pequeña empresa, es un acto de valentía que no tiene el éxito asegurado. Según estadísticas de la SUNAT, al tercer año una de cada tres empresas no logra pasar la barrera del tercer año. Las posibilidades de éxito de cada nuevo emprendedor son, entonces, reducidas, especialmente en segmentos de bajo valor agregado en los que pueden ser fácilmente desplazados por las grandes empresas.

Es sabido que la economía dentro de Chimbote es movida por la pesca, pero en la actualidad esta actividad es cada vez menos productiva, debido a la escases de recursos hidrobiológicos, motivo por el cual se programan largos periodos de veda,

generando desempleo en la población. Ante esta situación, cada vez hay más emprendedores en nuevas actividades económicas, generando a si su propia fuente laboral, conformando pequeñas unidades de producción, servicio o comercio denominadas MYPES.

Para Vizcarra (2009), al empresario de la micro y pequeña empresa le falta una adecuada orientación tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio. Los Empresarios de la Micro y pequeña empresa, requieren tener una visión integral de cómo gestionar una empresa y una actitud emprendedora que es básica, para salir adelante.

Algunos empresarios piensan que sus organizaciones son muy pequeñas como para implementar un sistema de gestión de la calidad como el ISO 9001. Sin embargo, es importante que comprendan que una empresa lo es sin importar el tamaño físico, el número de empleados o los ingresos anuales. Todas las empresas tienen una estructura organizacional que puede verse como un sistema de procesos y por tanto son sujetas de gestión de la calidad para garantizar la satisfacción de las expectativas del cliente. (Guarneros, 2012).

La calidad de atención odontológica brindada en las clínicas y consultorios dentales y en los servicios de salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o salubrista. El concepto de

calidad en salud hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. No es posible reducir a uno o algunos de estos elementos la calidad en salud, pues necesariamente implica la integración de estos elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, pero que todos unidos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la institución sanitaria. Son numerosos los enfoques que se le han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma, siendo el enfoque sistémico de la calidad propuesto por Donavedian el cual considera tres componentes para su estudio: la estructura, el proceso y el resultado, el que en nuestra experiencia nos posibilita conocer de manera más acertada la situación de la atención y establecer a partir de ello un monitoreo para su evaluación, el que identifique las desviaciones de lo deseado para su modificación. (Sosa R., s.f.)

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cómo influye la Gestión de Calidad en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015? Así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015? Y ¿Cuál es el nivel de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de la la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015? Y ¿Cuál es la influencia de la Gestión de Calidad de acuerdo al nivel de atención al cliente en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de la la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015?

Para dar solución a los problemas de investigación se propuso como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015. Determinar el nivel de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015. Y Determinar la influencia de la Gestión de Calidad en el Nivel de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015.

El presente estudio se justifica por los siguientes motivos: Conocer si la Gestión de Calidad a través de sus características como aspectos productividad, precio, trazabilidad, costos y cliente se está desarrollando eficientemente dentro de las Micro y Pequeña Empresa, la cual conlleve a que todos los clientes se sientan satisfechos por el servicio que se les brinda, tal es el hecho que los clientes no tengan reclamos ni quejas acerca de la atención que se le brinda, logrando así una buena gestión de calidad.

Generar una reflexión en los propietarios o dueños de las Micro y Pequeñas empresas consultorios odontológicos, en cuanto a la atención del cliente, para que realicen las mejoras en cuanto a la calidad de los servicios brindados en sus consultorios.

Es por ello que la presente investigación servirá para que los dueños y propietarios de las MYPES consultorios odontológicos les ayudara a solucionar problemas respecto a su mejora de atención y por ende lograr una buena gestión de calidad.

Desde el punto de vista institucional, la escuela profesional de administración tiene como línea de investigación la gestión de la calidad, donde se encuentra enmarcada la calidad del servicio, siendo preocupación de la universidad que los profesionales que laboren en ella realicen propuestas de mejoras en la gestión empresarial de las empresas que laboran en determinado contexto económico y como profesional me permite comprender la gestión de calidad dentro de un consultorio odontológico.

La investigación es viable porque el centrar nuestro estudio nos permite acceder a las MYPES consultorio odontológico, además hay interés por parte de los empresarios de estas empresas por conocer la valoración de la gestión de calidad por parte de los pacientes y cuál es el grado de gestión de calidad que tienen hacia sus negocios, por lo que brindarán todas las facilidades para que se puedan aplicar los instrumentos de recolección de datos, para la realización del presente estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

(**Morales, 2014**), en su investigación “Análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Lasso, de la provincia de Cotopaxi, en el periodo de febrero a junio del 2014”. Cuyo objetivo fue Evaluar calidad de atención en el servicio de odontología en el Centro de Salud Lasso de la Provincia de Cotopaxi, en el periodo de febrero a junio del 2014. Para el presente estudio se aplicó un estudio descriptivo, transversal, en el que se analizó la Calidad de Servicio de Odontología en el Centro de Salud de Lasso, basándose en información cualitativa y cuantitativa, cuya población fueron usuarios externos, que acudieron al Centro de Salud de Lasso a recibir una consulta subsecuente durante el periodo de investigación. Concluyendo: No se dispone de procesos definidos para la atención de usuarios en el servicio de odontología, que dificulta el planteamiento de indicadores de monitoreo de actividades programadas. Al no existir un proceso de capacitación continua y por la frecuente rotación de personal en el servicio de odontología, el conocimiento sobre las normativas vigente se encuentra debilitada, lo que ocasiona que el personal no cumpla con sus actividades esenciales adecuadamente, en desmedro de la calidad de atención. Se evidencia una ineficiencia e ineficacia en el personal que labora en servicio de odontología, debido al incumplimiento de las actividades programadas así como la baja productividad existente.

(**Martínez, 2011**), En su investigación denominada “Modelo para la Implementación de la Gestión de Calidad Total en las MYPE Latinoamericanas” cuyo objetivo fue realizar una evaluación de los modelos para la implementación de la Gestión de

Calidad Total en las MYPE, para lo cual se aplicó una investigación evaluativa partiendo de definiciones de calidad, continuando con los modelos de calidad total. Concluyendo: Existen diversos modelos de Gestión de Calidad Total en el mundo, no existe un modelo estándar que pueda ser usado en cualquier tipo de organización. Las PYMEs son empresas generalmente familiares que no invierten suficientes recursos en la Gestión de la Calidad, prácticamente en éste tipo de empresas es más importante realizar las tareas que se presentan cada día que las actividades de planeación a largo plazo y mejora.

(Mego, 2011), en su investigación denominada, “Propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011”, cuyo objetivo es Proponer un sistema de gestión de la calidad para mejorar el servicio en la Municipalidad provincia de Chiclayo, 2011. El tipo de estudio que se llevó a cabo en la investigación fue aplicada y propositiva, porque se parte de un marco teórico para formular nuevos conocimientos científicos. Llegando a las siguientes conclusión: En la percepción general del servicio municipal la mayoría de los usuarios (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal. El servicio deficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas.

(Centurion, 2013), En su investigación denominada “Las MYPE y la gestión de calidad en el sector construcción del Distrito de Chimbote, año 2012” cuyo objetivo fue determinar si las MYPE del sector construcción del distrito de Chimbote aplican la gestión de calidad. Para dicho estudio se utilizó una investigación del tipo descriptivo y transversal, cuya población fueron los gerentes de las MYPE constructoras de Chimbote. Llegando a la siguiente conclusión: Al terminar la investigación se determinó que las MYPE del sector construcción del distrito de Chimbote la gran mayoría no aplica la gestión de calidad porque la mayoría de MYPE utiliza un liderazgo carismático y participativo con sus colaboradores y su personal. La adopción de un nuevo sistema de gestión en las PYMEs implica el compromiso del propietario o gerente, ya que todo cambio organizacional comienza por el liderazgo, el cual es determinante en éste tipo de empresas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

La Gestión de Calidad, implica la habilidad en gestión, mejora continua y compromiso de la empresa, teniendo como principio el trabajo en equipo. También podemos decir que son pequeños subsistemas responsables de sus procesos.

La Gestión de Calidad, es la comprensión y el uso de los procesos como el mecanismo que impulsa la empresa hacia el logro de los resultados deseados por el cliente y la misma organización; algunas características son la comprensión de la cadena interna cliente-proveedor y la auto

responsabilidad por la gestión de cada proceso como un pequeño sistema de calidad integrado a uno mayor. **(Jiménez, 2012).**

2.2.1.1 Calidad

La Calidad es un concepto que evoluciona a través del tiempo y hoy en día se puede percibir de muchas maneras, además dejó de ser una ventaja competitiva, convirtiéndose en un pilar necesario en cualquier nueva estrategia. La calidad es dar un producto o servicio, que cumpla con las expectativas de los clientes, si es posible con cero defectos, buscando satisfacer sus necesidades.

(Espinoza, 2009). El concepto de calidad según:

- **Edwards Deming:** la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”.
- **Dr. J. Juran:** la calidad es “La educación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.
- **Kaoru Ishikawa:** define la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.
- **Rafael Picolo:** Director General de Hewlett Packard: define “La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuerte valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzo y disciplina”. Con lo anterior expuesto se puede concluir que la Calidad se define como “Un proceso de mejoramiento continuo, en donde

todas las áreas de las empresas participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad.

2.2.1.2 Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema, es un conjunto de secuencias organizadas que interactúan entre sí, de manera ordenada. Gestión, es coordinar o hacer trámite para el logro o realización de un proyecto en el cumplimiento de los procesos. Por lo tanto, un Sistema de Gestión de Calidad, lo podemos definir como un conjunto de secuencias ordenadas, que permiten el trámite documental y ordenado en los procesos, para la realización de un proyecto.

2.2.1.3 Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad

De acuerdo al Ministerio de Fomento (2005), son los siguientes:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, tanto internos como externos, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus

habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- 4. Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
- 5. Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- 6. Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
- 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- 9. Enfoque hacia el Personal:** La organización considera a sus empleados como el recurso más importante del que dispone y demuestra respeto por sus conocimientos y creatividad.

2.2.1.4. Modelos de Calidad

- i. Modelo Norma ISO 9000 es una norma útil para diseñar un sistema de gestión de la calidad**

Normas 9000, 9001, 9004 y 19011 que contienen información sobre los conceptos, requisitos, metodología y auditorías del sistema de gestión de calidad son el fundamento sobre el cual se puede alinear la estructura organizacional de la empresa para adecuarse a estos principios y directrices que harán de la empresa un sistema enfocado a la satisfacción de los requerimientos y expectativas del cliente. Las cláusulas que establece esta norma son básicamente:

1. Sistema de gestión. Requisitos generales
2. Responsabilidad y compromiso de la dirección; política de calidad
3. Gestión de los recursos.
4. Realización del producto o servicio.
5. Medición y Análisis de datos; mejora continua.
6. Formación específica del personal involucrado (dueños de procesos).
7. Implantación y seguimiento del sistema de gestión de la calidad.
8. Auditorías internas, acciones correctivas y preventivas
9. Elección del organismo o entidad de certificación.
10. Auditoría externa de certificación, reporte de no conformidades y retroalimentación.

ii. El modelo Europeo de Excelencia (EFQM) y la Gestión de Calidad

Según Pillou, J. (2004), nos explica el modelo EFQM por excelencia que está basado en un concepto que consiste en evaluar la calidad de acuerdo a un criterio de 9 puntos:

- Liderazgo
- Administración de empleados
- Política y estrategia
- Sociedades y recursos
- Procesos
- Satisfacción del empleado
- Satisfacción del cliente
- Integración en la comunidad
- Resultados operativos

Estos criterios están equilibrados y se dividen en dos categorías: Factores (que corresponden a los primeros cinco puntos) y resultados (los últimos cuatro) de modo que una compañía puede cuantificar el nivel de calidad alcanzado y situarse a sí misma en relación con los demás empresas.

iii. La Norma técnica peruana ISO9001:2008

Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

2.2.2 Atención al Cliente

La atención al cliente puede entenderse como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de atender al público externo (clientes) como al público interno (trabajadores, accionistas, etc). (Garcia, 2010 p. 13)

Es un servicio que sirve de nexo entre empresa y el cliente, que de forma amable brinda información y en algunos casos dando soluciones rápidas a las quejas y/o reclamos que se puedan presentar y recogiendo sugerencias que brindan los clientes.

2.2.2.1 El Cliente.-

Es la persona a quien va dirigido todo el esfuerzo de la organización por brindarle un producto servicio de calidad, que satisfaga sus necesidades y cubra sus expectativas.

Para Blanco, G. C., Lobato, G. F., & Lobato, V. F. (2013), las personas que constituyen el eje principal de toda la actividad de la empresa, por lo que es la destinataria final de todos los esfuerzos de esta última como organización.

2.2.3 Practicas Odontológicas:

Son ejercicios médicos practicados por profesionales de la salud bucal, reconocidos como cirujano dentista, quienes aplican sus conocimientos clínicos con respaldo científico, ético y moral, permitiendo dar atenciones integrales de salud bucal a la comunidad. Dentro de las atenciones que brindan están los tratamientos periodonticos, las cirugías maxilofaciales, estética bucal, endodoncias, entre otros.

El ejercicio de la odontología se considera una profesión, ya que por este medio el individuo intenta ofrecer solución a las necesidades materiales propias y de quienes se encuentran a su cargo. Haciendo uso de conocimientos y destrezas previamente adquiridos tras un entrenamiento y preparación. (Tirado & Granobles. 2013).

Ejercicio legal de la profesión del Cirujano Dentista:

Según la Sociedad Peruana de Derecho Médico del Perú, la práctica legal (norma jurídica) de la profesión odontológica encierra necesariamente el cumplimiento de dos tipos de normas:

La norma ética, en virtud a la Ley de creación del Colegio Odontológico del Perú, Ley 15251 y a la Ley General de Salud, Ley 26842, que remiten expresamente los deberes de sus profesionales al Código de Ética del Colegio Odontológico del Perú.

La norma técnica, en virtud al Código Civil, la mencionada ley General de Salud y a la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, cuando establecen restricciones y responsabilidades de los profesionales y además también por mérito de las normas establecidas por el propio Colegio Odontológico del Perú cuando por delegación regula la práctica especializada de sus profesionales y de sus auxiliare

2.2.4. Micro y Pequeñas Empresas:

Definición:

Según la ley 28015, art. 4, se define a las micro y pequeña empresa, en adelante MYPE, como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **(Ortega, Castillo & Demartini, 2014).**

Características:

(Ortega, 2014). De acuerdo a la Ley 30056, que modifica a la ley original, se ha introducido a la mediana empresa, se considera el tamaño de la empresa según las ventas anuales obtenidas. Una empresa será considerada micro,

pequeña o mediana empresa, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- **Microempresa:** deberá tener ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña empresa:** deberá tener ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- **Mediana empresa:** deberá tener ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Tipo de Micro y Pequeñas Empresas

Según Falconier (2011), las micro y pequeñas empresas, se pueden clasificar según su actividad:

- **Producción:** Estas son aquellas que producen artículos a menor escala y los venden a intermediarios, o al consumidor final.
- **Comercio:** Estas son aquellas que se dedican a la compraventa, compran productos los cuales venden
- **Servicio:** Estas son aquellas que realizan un trabajo o prestan servicios a otras empresas.

Según capacidad de crecimiento

- **Microempresa de subsistencia:** Estas son unidades económicas situadas bajo los niveles de acumulación, que no han logrado reproducir y/o retener excedente económico necesario para generar un capital o para reproducir el proceso de producción, sino más bien se limitan a remunerar el trabajo.
- **Microempresa de acumulación simple:** Son aquellas que logran retener los

excedentes generados en el proceso productivo, donde escasamente se garantiza reproducir el proceso de reproducción. Posee escasa capacidad de ahorro.

- **Microempresa de acumulación ampliada:** Son aquellas que logran tener los excedentes generados en el proceso productivo, con un grado tal que este nivel abarca a las pequeñas empresas propiamente tales, que en su mayoría disponen de personal calificado y cuyos dueños generalmente poseen educación superior.

2.3 Sistema de Hipótesis

H_i : La Gestión de calidad influye favorablemente en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015

Hipótesis Nula.

H₀ : La Gestión de calidad no influye favorablemente en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015

2.4 Variables.

V.1. (Independiente) X = Gestión de calidad

V.2. (Dependiente) Y = Atención al cliente

III. METODOLOGÍA

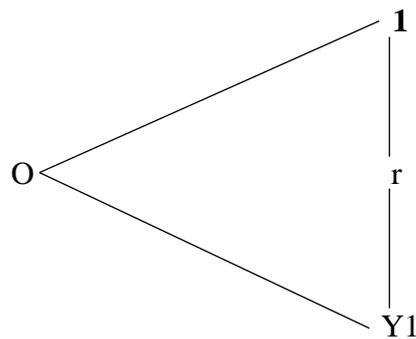
Se usó el Método Deductivo: porque para la elaboración del proyecto de tesis se parte de lo general y se particulariza y el Método Inductivo: porque para el informe final se generara de lo particular para generalizar los resultados, además de ser una investigación aplicada.

3.1 Tipo de investigación

Correlacional, porque se buscó demostrar la influencia de la gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015.

3.2 Diseño de investigación:

Investigación no experimental (Transaccional o Transversal), se utilizó este Diseño de Investigación porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia y/o interrelación en un momento dado.



En donde

O = Observación

X = Responsabilidad Social

Y = Estrategia competitiva

3.3 Población y muestra

Población:

La presente investigación cuenta con una sola población muestra de 40 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, de quienes se valorará la gestión de calidad en la atención al cliente.

Muestra

Debido a que la población es pequeña y no se cuenta con información precisa, no es necesario establecer un proceso de muestro se procedió a obtener una muestra censal de 40 micro y pequeñas empresas del sector servicio de práctica odontológica del cercado de Chimbote, encuestando a los odontólogos propietarios de los establecimientos y a sus empleados; se anexa la relación de los consultorios odontológicos, la cual nos permitirá determinar la gestión de calidad.

3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de calidad	Implica la habilidad en gestión, mejora continua y compromiso de la empresa, teniendo como principio el trabajo en equipo. También podemos decir que son pequeños subsistemas responsables de sus procesos.	Desde el nivel más alto de la gerencia hasta el último puesto de la organización. Es decir, todo el personal, no importa qué puesto ocupe y qué haga, debe conocer y entender claramente el trabajo, el personal, además de saber qué debe hacer, tenga muy claro que con su tarea contribuye a los resultados de su departamento y de la empresa, que encuentre significado en su labor en lugar de rutina y monotonía. Es más importante que la gente sepa lo que ha de lograr y no lo que tiene que hacer. Hacerlo bien siempre desde el principio. Este es el objetivo principal que se debe proponer, y lo hemos de convertir en nuestra filosofía, y difundir hasta que se	Estrategia	Manual de funciones
				Protocolo de atención al paciente
				Herramienta de Gestión
			Liderazgo	Tipo de liderazgo
				Calidad técnica
				Comunicación
			Organización	Flujograma de atención
				Sistema de almacén
				Sistema de historias clínicas
				Compras
			Clima organizacional	Satisfacción de los trabajadores
				Beneficio y recompensas
Autonomía en el trabajo				
Recurso humano	Motivación			
	Servicio			
	Capacitación			
	Eficiente			
Fidelización del cliente	Seguridad en la atención			
	puntualidad			
	Cortesía y amabilidad			
Atención al cliente	Es un servicio que sirve de nexo entre empresa y el cliente, que de forma amable brinda información y en algunos casos dando soluciones rápidas a las quejas y/o reclamos que se			

	<p>puedan presentar y recogiendo sugerencias que brindan los clientes.</p>	<p>vuelva una forma de ser y actuar de todo el personal. Los beneficios son inimaginables. Crear un clima de cordialidad y satisfacción. Para que cada uno de los empleados labore eficientemente y se sienta como en familia, que el trabajo no sea una carga que tienen que realizar a cambio de un salario o sueldo.</p>		Calidad de Servicio
			Inversión	tecnología
				Infraestructura
				Calidad de insumos

3.5 Técnicas e instrumento

✓ Técnicas

Encuesta

Se recopiló la información exacta, medible y tabulable de la población objeto de investigación.

Documental

Porque se utilizó: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes libros, publicaciones especializadas y otros documentos del área; que usamos para obtener datos de los dominios de las variables de estudio.

✓ Instrumentos

Cuestionarios Estructurados

Porque se aplicó un cuestionario estructurado de 34 con preguntas y respuestas cerradas, que permitirán su rápido procesamiento, tabulación y análisis.

3.6 Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, también se incorporó a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel, SPSS versión 20: Para el análisis de la información y se presentó en cuadros y Figuras.

3.7 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJ GENE	OBJ ESPECI	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
"Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio - Rubro actividades de la práctica Odontológica del Cercado de Chimbote, 2015"	¿Cómo influye la Gestión de Calidad en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015?	Determinar la influencia de la gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote. 2015	Determinar el nivel gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015.	H_i : La Gestión de calidad influye favorablemente en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015	GESTIÓN DE CALIDAD	La Gestión de Calidad, es la comprensión y el uso de los procesos como el mecanismo que impulsa la empresa hacia el logro de los resultados deseados por el cliente y la misma organización; algunas características son la comprensión de la cadena interna cliente-proveedor y la auto responsabilidad por la gestión de cada proceso como un pequeño sistema de calidad integrado a uno mayor		Estrategia	Manual de Organización y Funciones	Nominal	1
			Protocolos de atención						2 – 3		
			Herramientas de gestión de calidad						4		
			Liderazgo					Tipo de liderazgo	Nominal	5-6-7	
								Calidad y técnica		8	
								Comunicación		9	
			Organización					Flujo grama de atención	Nominal	10	
								Sistema de almacén		11	
								Sistema de historias clínicas		12	
								Sistema de compras		13	
			Clima Organizacional					Satisfacción de los trabajadores	Nominal	14	

			servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015.					Clima Organizacional	Beneficios y recompensas	Nominal	15
									Autonomía en el trabajo		16
								Recursos Humanos	Satisfacción	Nominal	17
							Motivación		18		
							Capacitación		19		
							Eficiente		20		
								Fidelización del cliente	Seguridad en la atención	Nominal	26-28
							Puntualidad		27		
							Cortesía y amabilidad		24-29-30-31		
							Calidad de servicio		21-22-23-25		
								Inversión	Tecnología	Nominal	32
							Infraestructura		33		
							Insumos		34		
		Determinar la influencia de la Gestión de Calidad en el Nivel de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015.	H₀ : La Gestión de calidad no influye favorablemente en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015	ATENCIÓN AL CLIENTE	La atención al cliente puede entenderse como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización, tanto en la forma de atender al público externo como al público interno.	Es brindar un servicio eficiente, a través de personal debidamente capacitado y motivado, ofreciendo infraestructura con equipos odontológicos de última generación e insumos de calidad con la finalidad de mantener pacientes fieles y satisfechos					

IV. Resultado

4.1 Resultados

a. Gestión de calidad de la Atención al usuario

Datos generales de los encuestados

Tabla 1: Distribución según edad

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
18 a 25 años	2	5,0
25 a 30 años	6	15,0
30 a 35 años	10	25,0
35 a 40 años	11	27,5
40 a 50 años	7	17,5
50 a más años	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

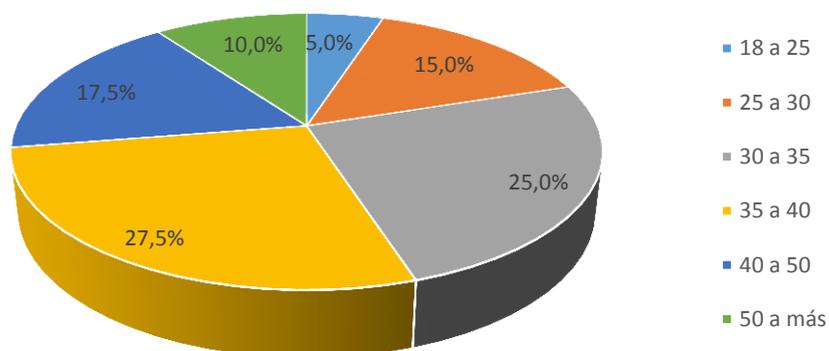


Figura N° 1. Edad del propietario

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del total de propietarios, se observa que el 27.5% tienen edades que fluctúan entre 35 a 40 años, seguido de propietarios cuyas edades están entre los 30 a 35 años, tienen un 25% del total de encuestados, el 17.5% tienen edades entre 40 a 50 años, un 15% oscila entre 25 a 30 años, un 10% tiene de 50 años a más y por último un 5% tiene edades entre 18 a 25 años, siendo estos los más jóvenes.

Tabla 2: Distribución según género

P2: Género del propietario		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
masculino	24	60
femenino	16	40
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

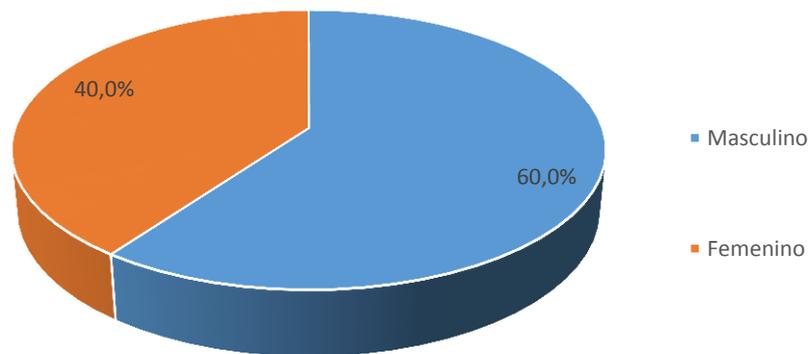


Figura N° 2: Género del propietario

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Con respecto al género del propietario el 60% pertenecen al género masculino y el 40% al femenino. A pesar de que en los últimos tiempos incremento considerablemente el porcentaje de mujeres emprendedoras, pues aún el mercado está dominado por los hombres.

Tabla 3: Distribución según grado de instrucción

Grado de instrucción del propietario		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
superior universitario	40	100
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

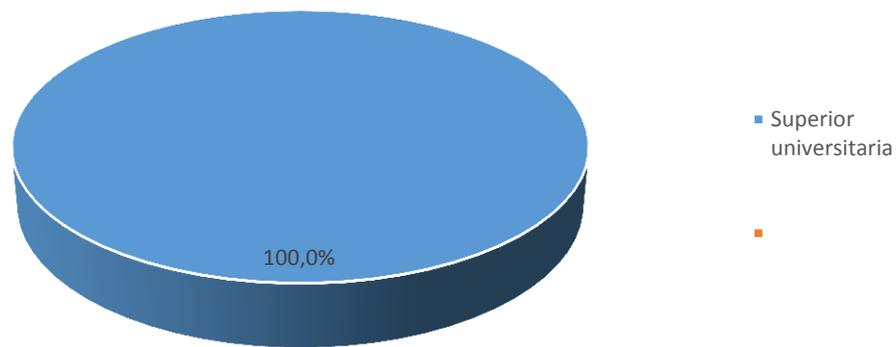


Figura N° 3: Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Con respecto al grado de instrucción de los propietarios, podemos ver que el 100% de encuestados, tiene nivel superior; por lo tanto son profesionales en su rama.

Resultado respecto a la Gestión de calidad de la atención al usuario

Tabla N°04

P4: Conozco la misión, visión y valores de la empresa		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente en desacuerdo	13	32,5
En desacuerdo	6	15,0
Indiferente	18	45,0
De acuerdo	2	5,0
Totalmente de acuerdo	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

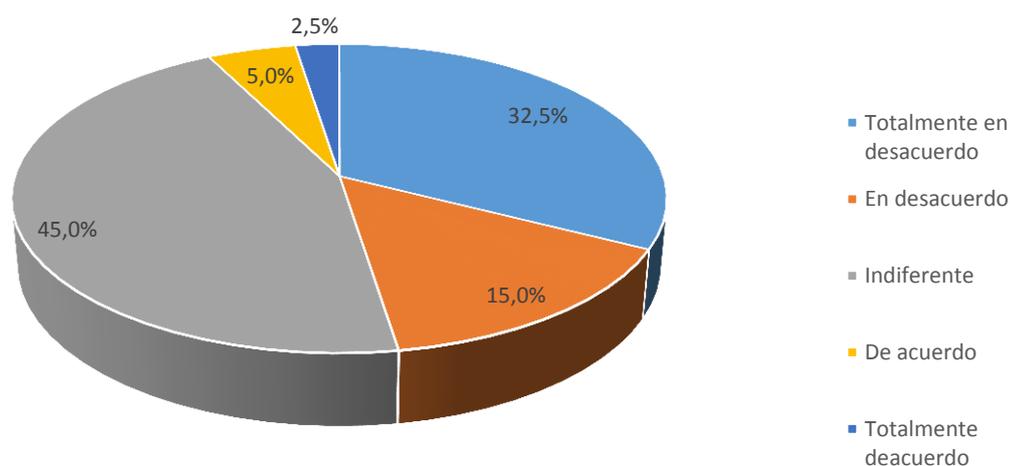


Figura N° 4. Conozco la misión, visión y valores de la empresa

Fuente: Tabla 4

Interpretación: De acuerdo a las encuestas el 45%, se muestra indiferente; ya que saben que existe la misión, visión y valores, pero desconocen su contenido, el 32.5% se muestra totalmente en desacuerdo por que no cuentan con esto, el 15% esta desacuerdo ya que lo tienen en proceso, 5% si tiene su misión visión y valores y el 2.5% totalmente de acuerdo.

Tabla N°05

P5: Se pone en práctica el protocolo de atención al paciente		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	5	12,5
Indiferente	8	20,0
De acuerdo	18	45,0
Totalmente de acuerdo	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

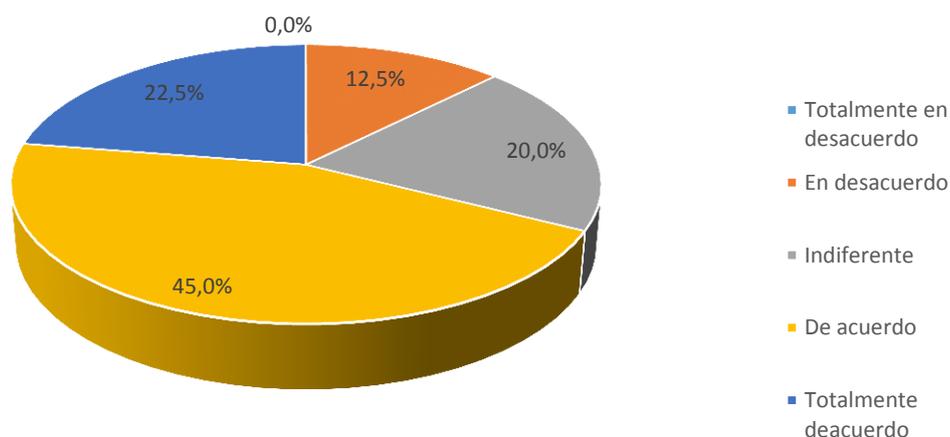


Figura N° 5: Se pone en práctica el protocolo de atención al paciente

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

El 45% de los encuestados indicó estar de acuerdo en poner en práctica el protocolo de atención al paciente, mientras el 22,5% está totalmente de acuerdo, el 20% se mostró indiferente y por último el 12,5% se mostró en desacuerdo.

Tabla N°06

P6: Se pone en práctica el protocolo de esterilización de instrumentos		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	40	100,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

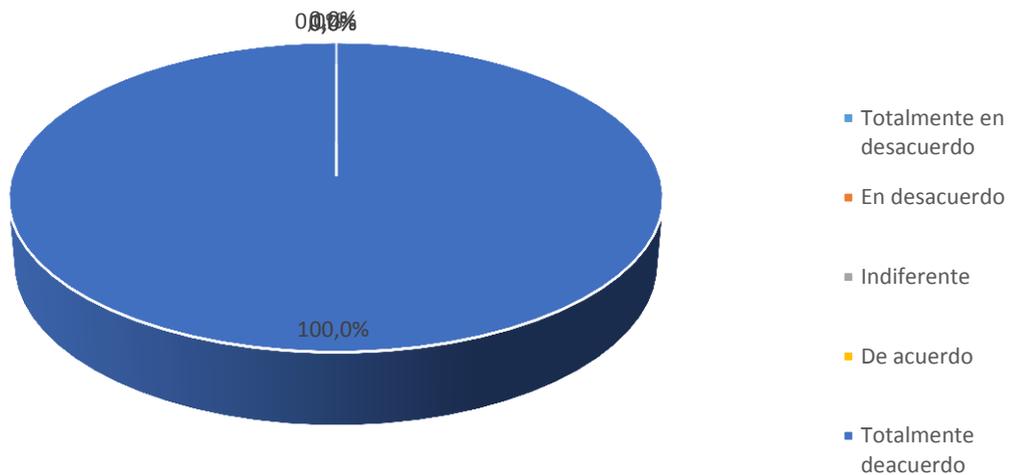


Figura N° 6: Se pone en prácticas el protocolo de esterilización de los instrumentos

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del total de encuestados, el 100%, manifiesta estar de acuerdo en poner en práctica el protocolo de esterilización de instrumentos dentales.

Tabla N°07

P7: Se practica alguna herramienta de gestión		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente en desacuerdo	4	10,0
En desacuerdo	16	40,0
Indiferente	19	47,5
De acuerdo	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

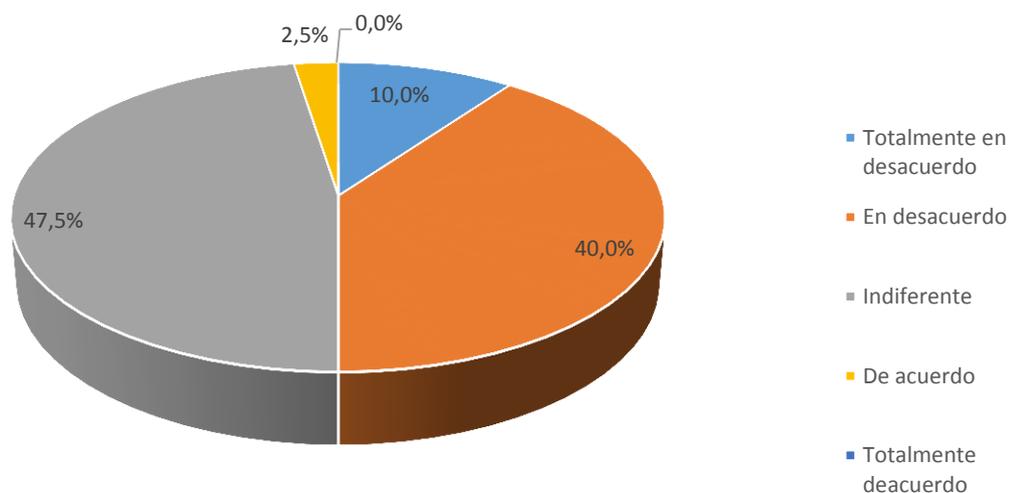


Figura N° 7: Se practica alguna herramienta de gestión

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del total de encuestados el 47,5 se muestra indiferente ante la práctica de alguna herramienta de gestión, seguido de un 40,0% que manifiesta estar en desacuerdo, el 10% en totalmente en desacuerdo y el 2,5% se muestra en desacuerdo.

Tabla N°08

P8: Se considera un líder autócrata		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente en desacuerdo	16	40,0
En desacuerdo	10	25,0
Indiferente	13	32,5
De acuerdo	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

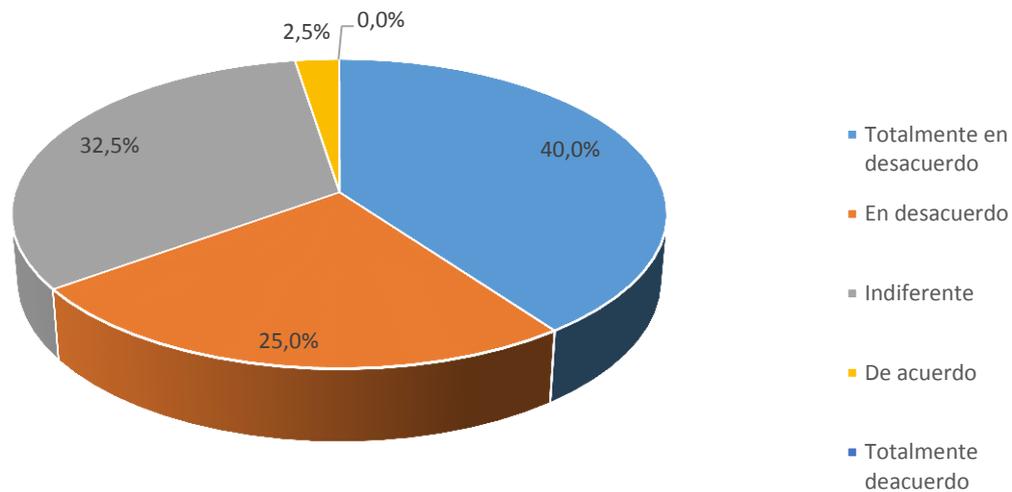


Figura N° 8: Se considera un líder autócrata

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 40,0% es totalmente en desacuerdo, el 32,5% se mostró indiferente, mientras que el 25,0% estuvo en desacuerdo y por último el 2,5% estuvo de acuerdo.

Tabla N°09

P9: Se considera un líder participativo		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Indiferente	7	17,5
De acuerdo	14	35,0
Totalmente de acuerdo	19	47,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

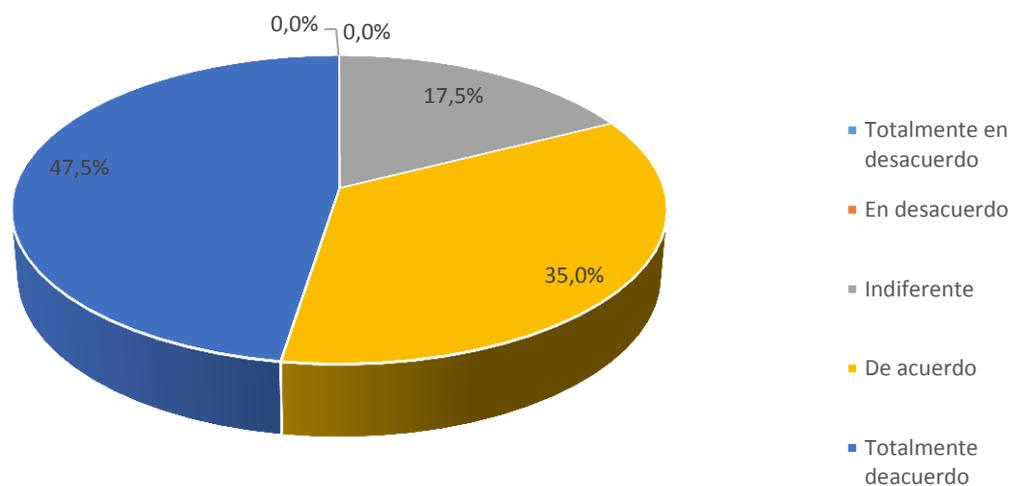


Figura N° 9: Se considera un líder participativo

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del total de encuestados el 47,5% indicó estar totalmente de acuerdo al ser considerado un líder participativo, el 35,0% se mostró de acuerdo y el 17,5% se mostró indiferente

Tabla N°10

P10:Se considera un líder liberal		
Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	15	37,5
Indiferente	7	17,5
De acuerdo	13	32,5
Totalmente de acuerdo	3	7,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

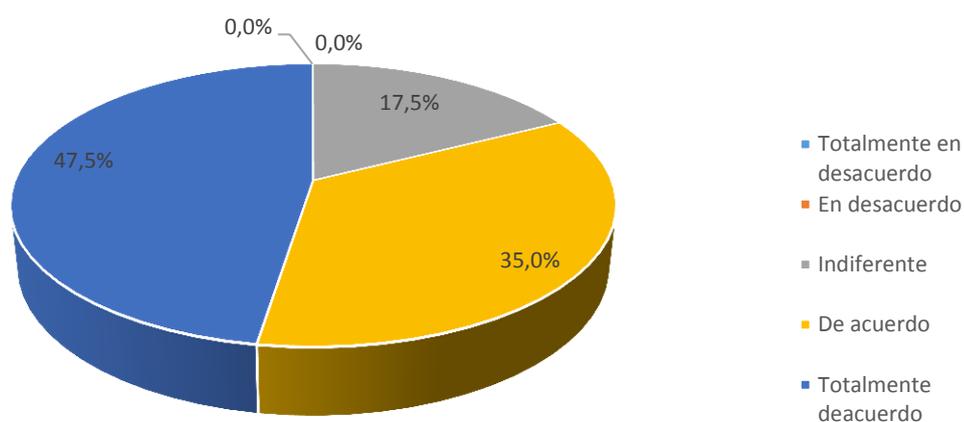


Figura N° 10: Se considera un líder liberal

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Del 100% de encuestados, se observa que 47,5 está totalmente en desacuerdo, el 35,0% se mostró de acuerdo y por último el 17,5% se mostró indiferente, a la pregunta si se considera un líder liberal.

Tabla N°11

P11: Muestra calidad y técnica en la atención a los pacientes		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Indiferente	2	5,0
De acuerdo	28	70,0
Totalmente de acuerdo	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

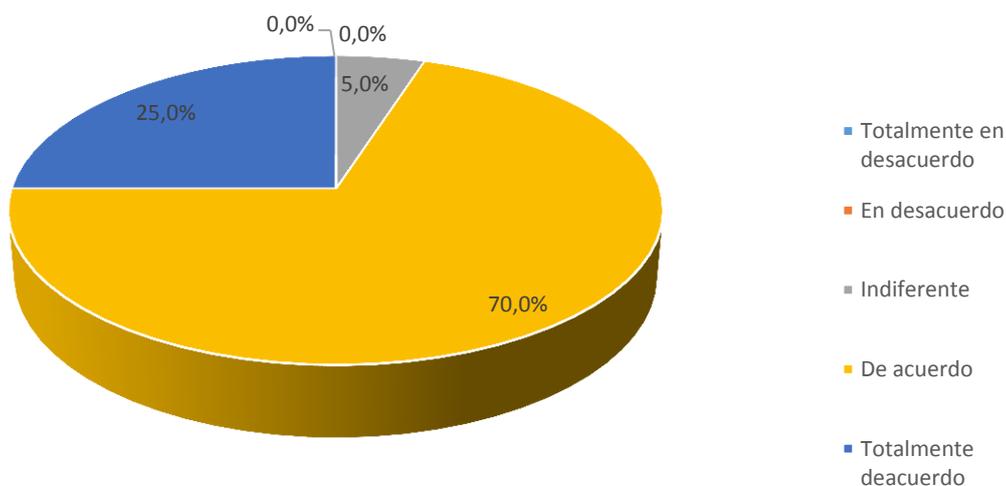


Figura N° 11: Muestra calidad y técnica en la atención a los pacientes

Fuente: Tabla 11

Interpretación: El 70% se mostró de acuerdo a la pregunta, mientras que 25%, está totalmente de acuerdo, mientras que el 5,0% esta indiferente.

Tabla N°12

P12: Sus consejos y sugerencias son escuchados por el personal		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Indiferente	3	7,5
De acuerdo	24	60,0
Totalmente de acuerdo	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

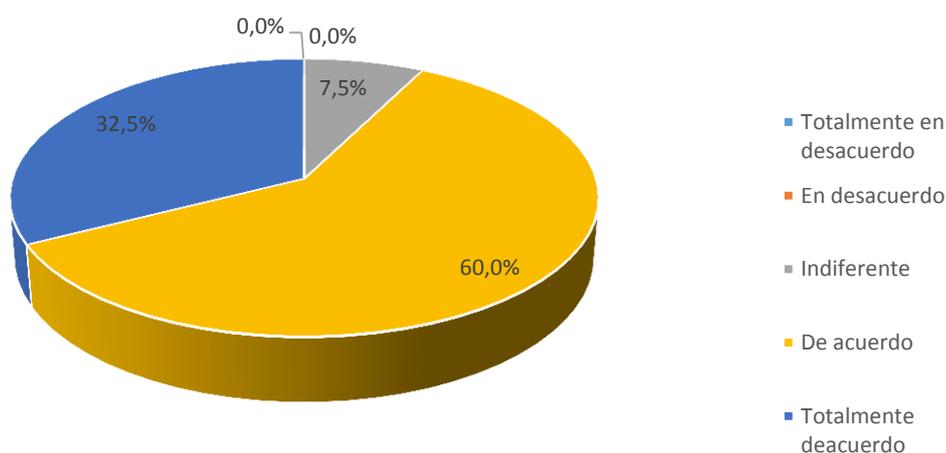


Figura N° 12: Sus consejos y sugerencias son escuchados por el personal

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Del total de encuestados, el 60% indica estar de acuerdo, mientras que un 32,5% está totalmente de acuerdo, y por último el 7.5% es indiferente

Tabla N°13

P13: Cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente en desacuerdo	5	12,5
En desacuerdo	9	22,5
Indiferente	2	5,0
De acuerdo	12	30,0
Totalmente de acuerdo	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

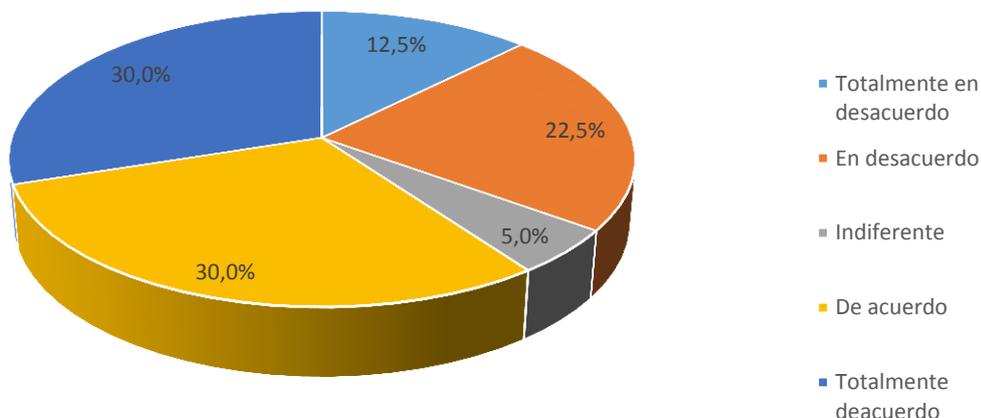


Figura N° 13: Cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

El 30% indicó estar de acuerdo a la pregunta, otro 30% se mostró totalmente de acuerdo, un 22,5% estuvo en desacuerdo, el 12,5% totalmente en desacuerdo y por último el 5.0% se mostró indiferente

Tabla N°14

P14: Maneja algún sistema de almacenamiento de insumos e instrumentos		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente en desacuerdo	2	5,0
En desacuerdo	17	42,5
Indiferente	3	7,5
De acuerdo	17	42,5
Totalmente de acuerdo	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

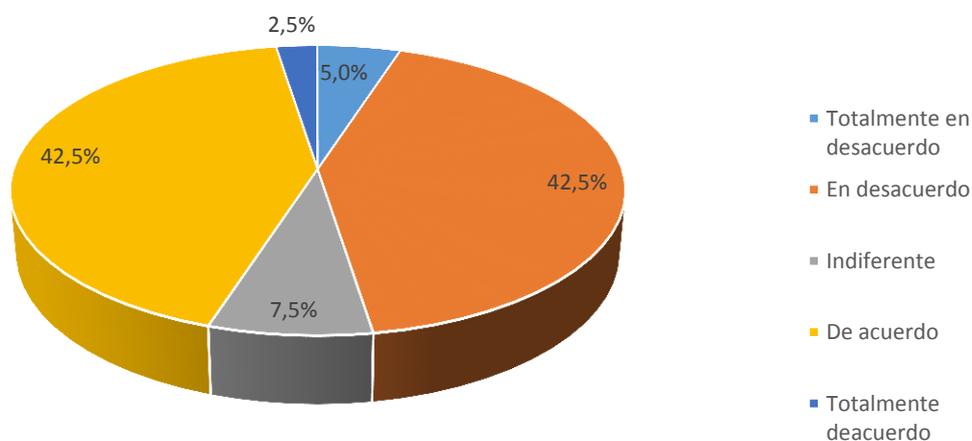


Figura N° 14: Maneja algún sistema de almacenamiento de insumos e instrumentos

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Del total de encuestados el 42,5% se mostró indiferente, otro 42,5% se mostró en desacuerdo, mientras que el 7,5% estuvo indiferente, el 5,0% estuvo totalmente en desacuerdo y por último el 2,5% se mostró totalmente de acuerdo

Tabla N°15

P15: Maneja algún sistema para el control de historias clínicas		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Indiferente	7	17,5
De acuerdo	20	50,0
Totalmente de acuerdo	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

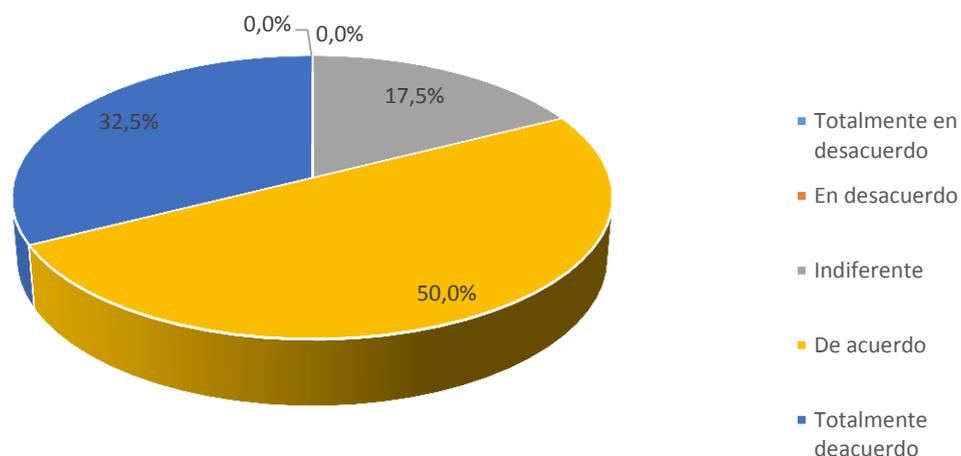


Figura N° 15: Maneja algún sistema para el control de historias clínicas

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Del total de encuestados, el 50% se mostró indiferente a la pregunta, mientras que el 32,5% estuvo totalmente de acuerdo y un 17,5% se mostró indiferente

Tabla N°16

P16: Maneja lista de proveedores de insumos, instrumentos o equipos dentales		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	6	15,0
En desacuerdo	10	25,0
Indiferente	8	20,0
De acuerdo	14	35,0
Totalmente de acuerdo	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

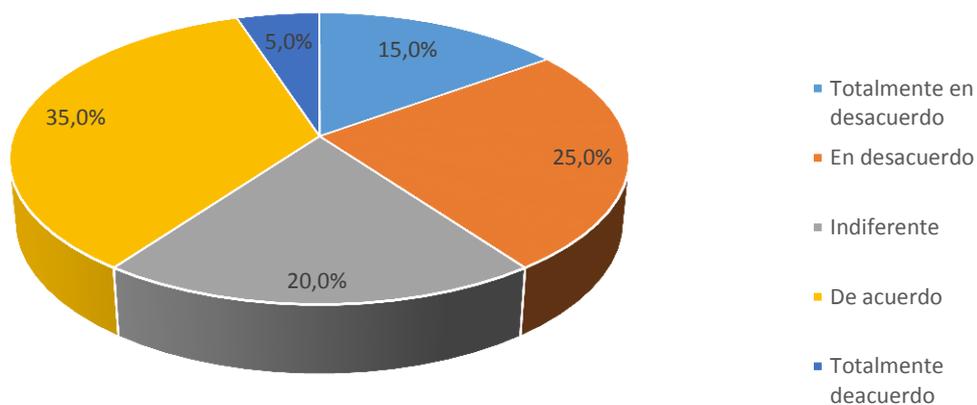


Figura N° 16: Maneja lista de proveedores de insumos, instrumentos o equipos dentales.

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Del total de encuestados, el 35% se muestra de acuerdo, el 25% de los encuestados estuvo en desacuerdo, un 20,0 % se mostró indiferente, un 15% estuvo totalmente en desacuerdo y por último el 5% se mostró totalmente de acuerdo.

Tabla N°17

P17: Es buena la relación del personal durante el trabajo		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	5	12,5
Indiferente	5	12,5
De acuerdo	13	32,5
Totalmente de acuerdo	17	42,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

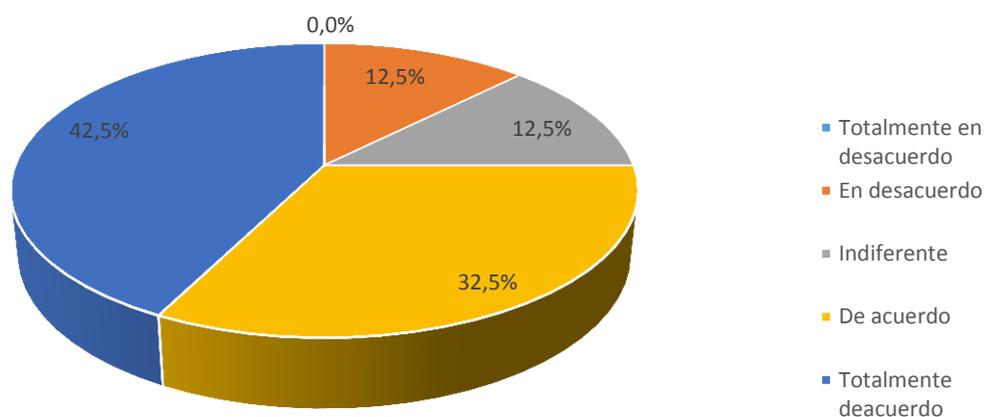


Figura N° 17: Es buena la relación del personal durante el trabajo

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Del total de encuestados el 42,5% se mostró totalmente de acuerdo a la pregunta, mientras que 32,5% indicó estar en desacuerdo, un 12,5% se mostró indiferente, mientras que otro 12,5% se mostró en desacuerdo

Tabla N°18

P18: El personal es recompensado de alguna forma por el servicio que presta		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Indiferente	3	7,5
De acuerdo	28	70,0
Totalmente de acuerdo	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015
Elaboración Fuente propia

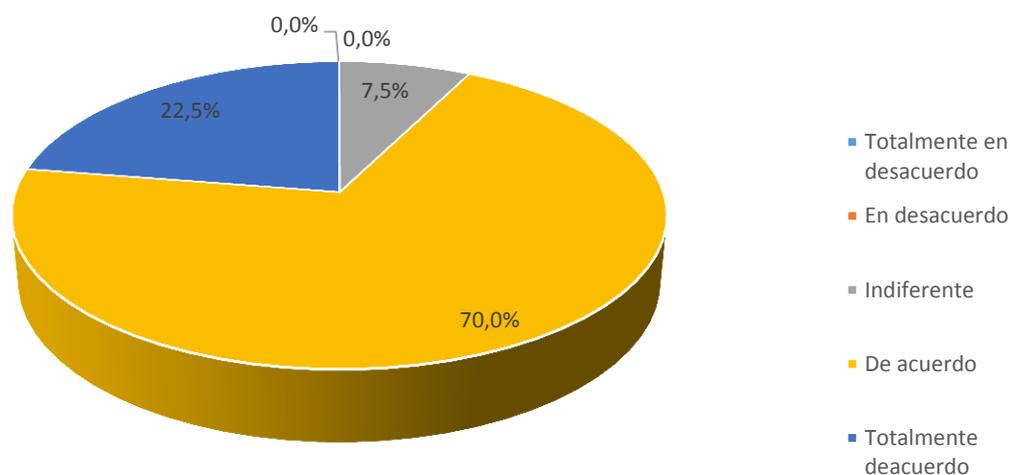


Figura N° 18: El personal es recompensado de alguna forma por el servicio que presta

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

El 70% de los encuestados se mostró de acuerdo con la pregunta, mientras que el 22,5% está totalmente de acuerdo y por último el 7,5% se mostró indiferente.

Tabla N°19

P19: Los consejos y sugerencias del personal son tomados en cuenta		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	2	5,0
Indiferente	3	7,5
De acuerdo	15	37,5
Totalmente de acuerdo	20	50,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

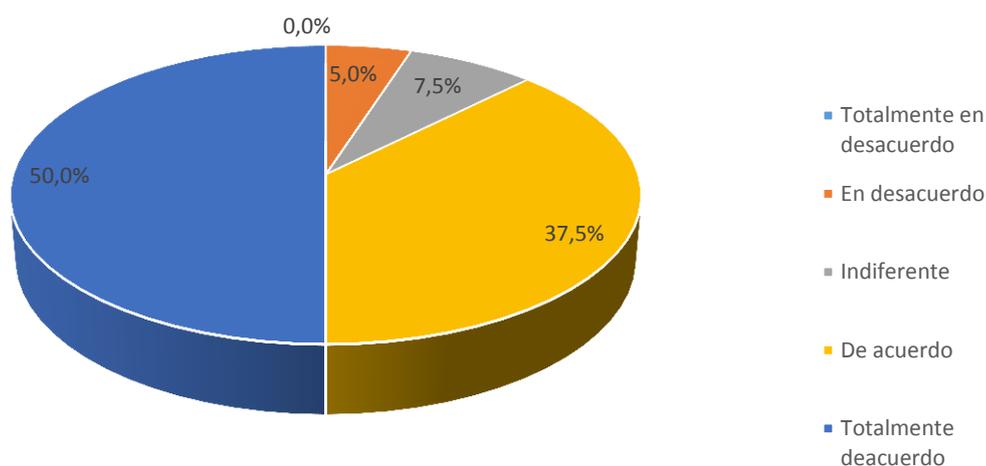


Figura N° 19: Los consejos y sugerencias del personal son tomados en cuenta

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Del total de encuestados, el 50% se mostró totalmente de acuerdo a la pregunta, mientras que el 37,5% estuvo de acuerdo, el 7,5% se mostró indiferente y por último un 5,0% estuvo en desacuerdo

Tabla N°20

P20: Se encuentra satisfecho con el pago que recibe		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	1	2,5
Indiferente	7	17,5
De acuerdo	17	42,5
Totalmente de acuerdo	15	37,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

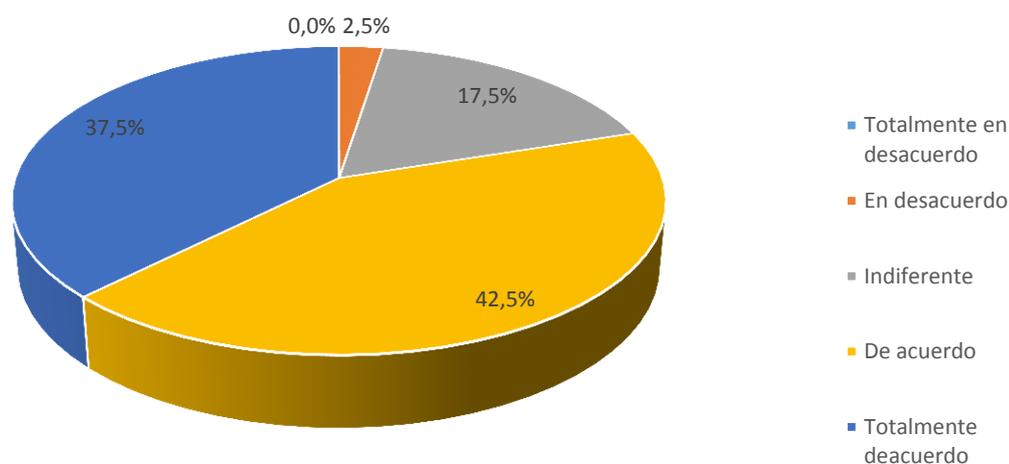


Figura N° 20: Se encuentra satisfecho con el pago que recibe

Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Del total de encuestados el 42,0% se mostró de acuerdo a la pregunta, mientras que el 37,5% se mostró totalmente de acuerdo, un 17,5% estuvo indiferente y por último el 2,5% estuvo en desacuerdo.

Tabla N°21

P21: Se encuentra motivado para brindar un buen servicio		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Indiferente	3	7,5
De acuerdo	24	60,0
Totalmente de acuerdo	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

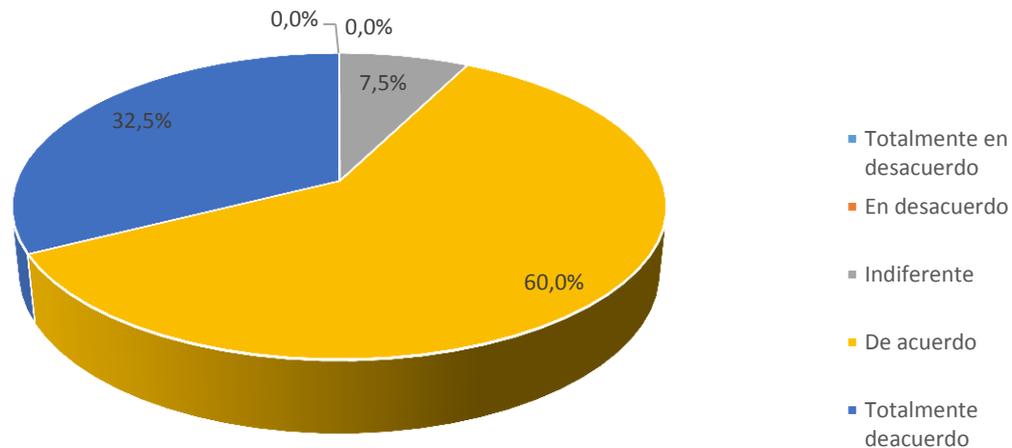


Figura N° 21: Se encuentra motivado para brindar un buen servicio

Fuente: Tabla 21

Interpretación:

Del total de encuestados el 60% se mostró de acuerdo a la pregunta, si se encuentra motivado para brindar un buen servicio, mientras que el 32,5% totalmente de acuerdo y por último el 7,5% estuvo indiferente.

Tabla N°22

P22: Recibe capacitaciones para mejorar su trabajo		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Indiferente	5	12,5
De acuerdo	24	60,0
Totalmente de acuerdo	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

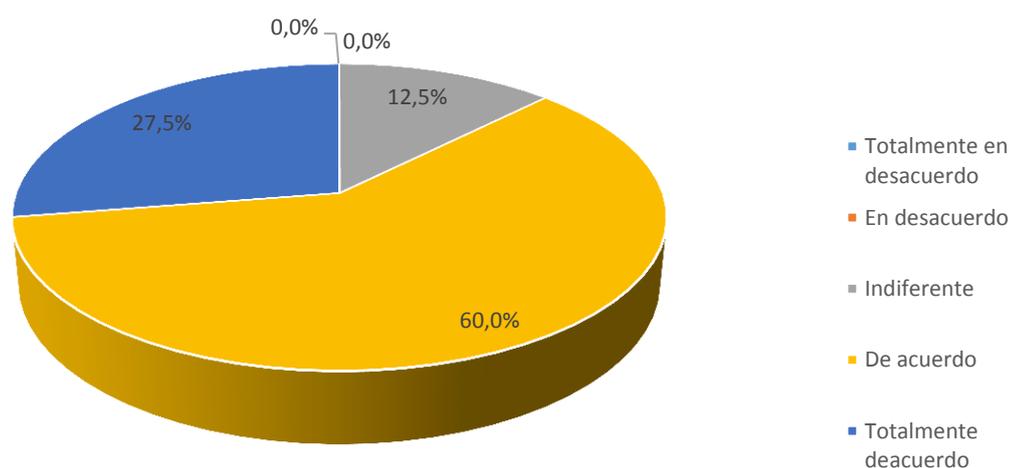


Figura N° 22: Recibe capacitaciones para mejorar su trabajo

Fuente: Tabla 22

Interpretación:

Del total de encuestados, el 60% se mostró de acuerdo a la pregunta, mientras que el 27,5% se mostró totalmente de acuerdo y un 12,5% se mostró indiferente.

Tabla N°23

P23: Se considera un trabajador eficiente		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	18	45,0
Totalmente de acuerdo	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

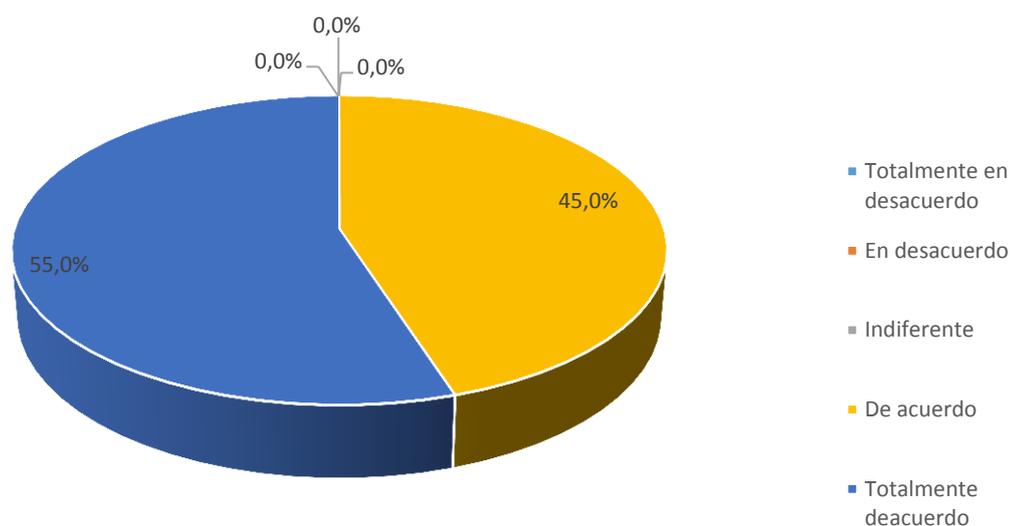


Figura N° 23: Se considera un trabajador eficiente

Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados, el 55,0% está totalmente de acuerdo a la pregunta, si se considera un trabajador eficiente, mientras que el 45% se mostró en desacuerdo

Tabla N°24

P24: En la organización se valora y se da gran impulso para el logro de objetivos de satisfacer al cliente.		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
En desacuerdo	2	5,0
Indiferente	3	7,5
De acuerdo	25	62,5
Totalmente de acuerdo	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

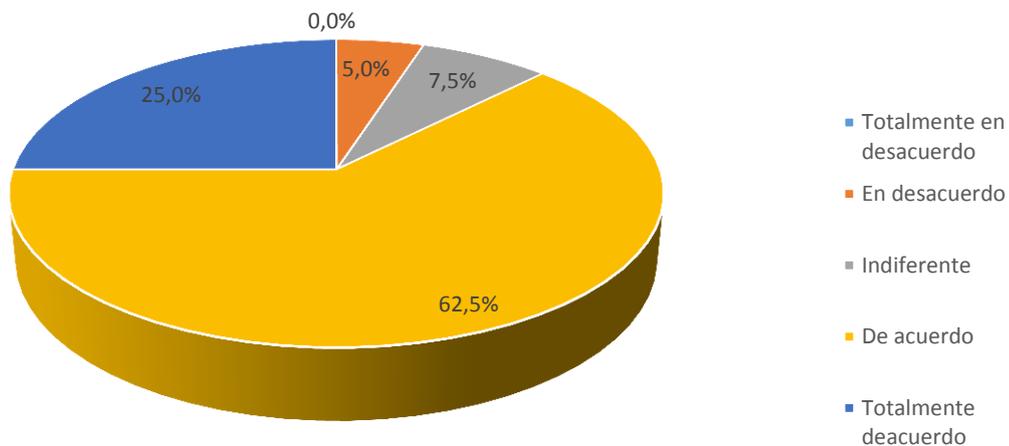


Figura N° 24: En la organización se valora y se da gran impulso para el logro de objetivos de satisfacer al cliente

Fuente: Tabla 24

Interpretación:

Del total de encuestados, el 62,5% se mostró de acuerdo, mientras que el 25,0% estuvo totalmente de acuerdo, el 7,5% se mostró indiferente y por último el 5,0% se mostró en desacuerdo

Tabla N°25

P25: La organización brinda confianza y alienta a sus empleados a familiarizarse con los objetivos conseguir.		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Indiferente	5	12,5
De acuerdo	25	62,5
Totalmente de acuerdo	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

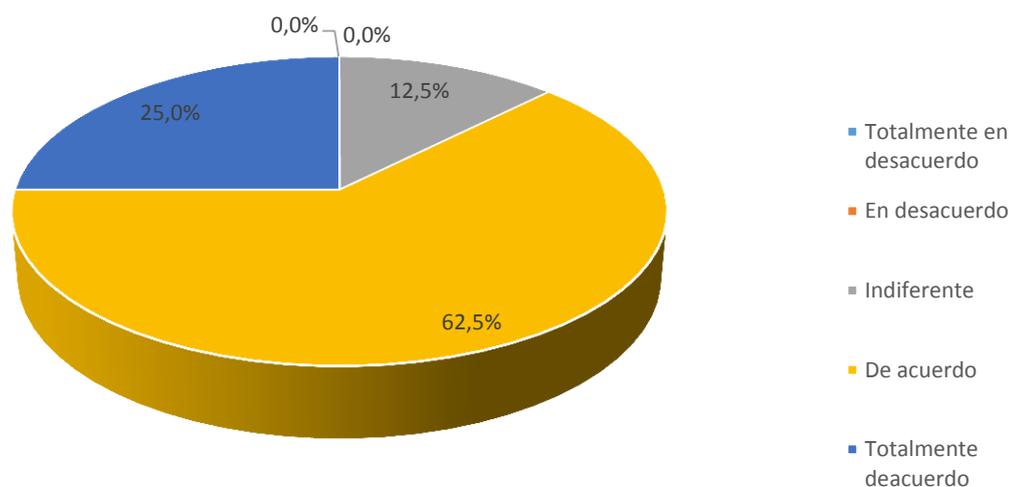


Figura N° 25: La organización brinda confianza y alienta a sus empleados a familiarizarse con los objetivos a conseguir

Fuente: Tabla 25

Interpretación:

Del total de encuestados, el 62,5% se mostró de acuerdo, mientras que el 25,0% estuvo totalmente de acuerdo, y por último el 7,5% se mostró.

Tabla N°26

P26: Para el logro de objetivos la organización le da mucha importancia al trabajo en equipo.		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
En desacuerdo	3	7,5
Indiferente	5	12,5
De acuerdo	15	37,5
Totalmente de acuerdo	17	42,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

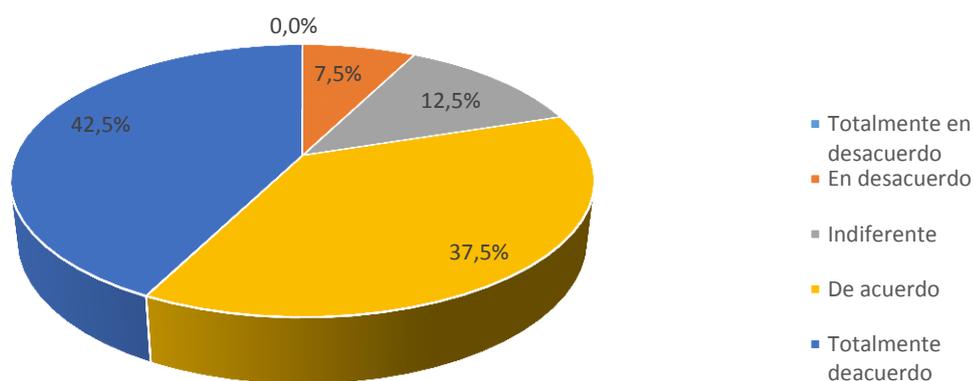


Figura N° 26: Para el logro de objetivos la organización le da mucha importancia al trabajo en equipo

Fuente: Tabla 26

Interpretación:

Del total de encuestados, el 42,5% se mostró totalmente de acuerdo a la pregunta, mientras que el 37,5% estuvo de acuerdo, el 12,5% se mostró indiferente y por último el 7,5% se mostró en desacuerdo

Tabla N°27

P27: Es buena la atención al paciente que usted brinda, desde que ingresan		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
En desacuerdo	3	7,5
Indiferente	8	20,0
De acuerdo	20	50,0
Totalmente de acuerdo	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

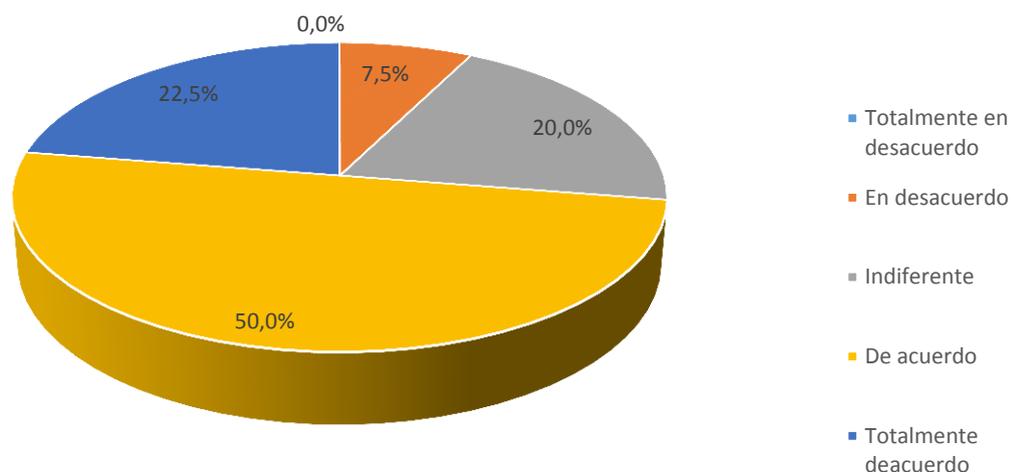


Figura N° 27: Es buena la atención al paciente que usted brinda, desde que ingresan

Fuente: Tabla 27

Interpretación:

Del total de encuestados, el 50,0% se mostró de acuerdo, mientras que el 22,5% estuvo totalmente de acuerdo, el 20,0% se mostró indiferente y por último el 7,5% se mostró en desacuerdo

Tabla N°28

P28: La organización se preocupa para que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas para el cliente		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Indiferente	7	17,5
De acuerdo	20	50,0
Totalmente de acuerdo	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

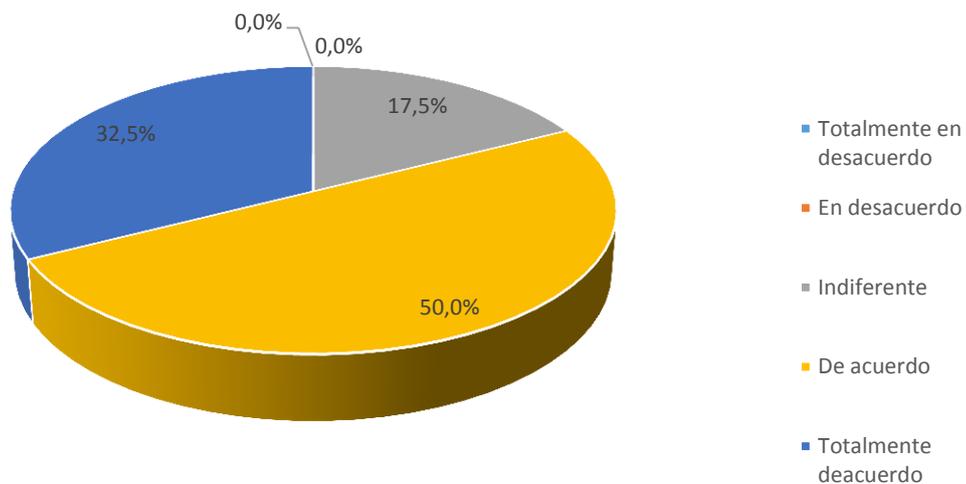


Figura N° 28: La organización se preocupa para que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas para el cliente

Fuente: Tabla 28

Interpretación:

Del total de encuestados, el 50,0% se mostró de acuerdo, mientras que el 35,5% estuvo totalmente de acuerdo, y por último el 17,5% se mostró indiferente ante la pregunta

Tabla N°29

P29: La organización ejerce un control adecuado para que sus insumos e ingredientes sean de alta calidad.		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
En desacuerdo	3	7,5
Indiferente	5	12,5
De acuerdo	23	57,5
Totalmente de acuerdo	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

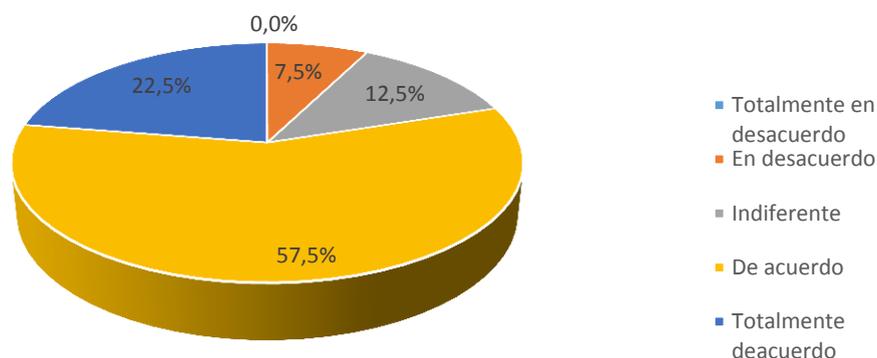


Figura N° 29: La organización ejerce un control adecuado para que sus insumos e ingredientes sean de alta calidad

Fuente: Tabla 29

Interpretación:

Del total de encuestados, el 57,5% se mostró de acuerdo, mientras que el 22,5% estuvo totalmente de acuerdo, el 12,5% se mostró en desacuerdo y por último el 7,5% se mostró de acuerdo.

Tabla N°30

P30: El personal cumple con los horarios establecidos		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del mercado de Chimbote, 2015.

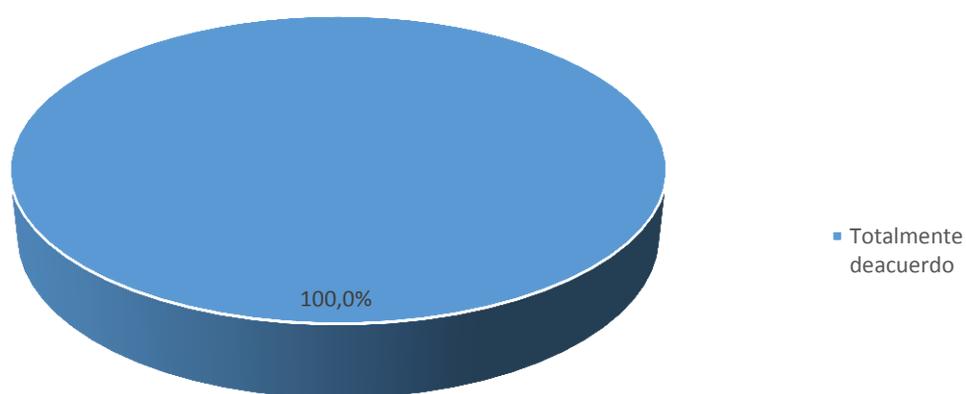


Figura N° 30: El personal cumple con los horarios establecidos

Fuente: Tabla 30

Interpretación:

El 100% de los encuestados está totalmente de acuerdo a la pregunta si la organización se preocupa y exige a sus empleados a tener apariencia limpia

Tabla N°31

P31: La organización cuenta con un sistema de control de calidad de sus productos y servicios		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente en desacuerdo	7	17,5
En desacuerdo	9	22,5
Indiferente	23	57,5
De acuerdo	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

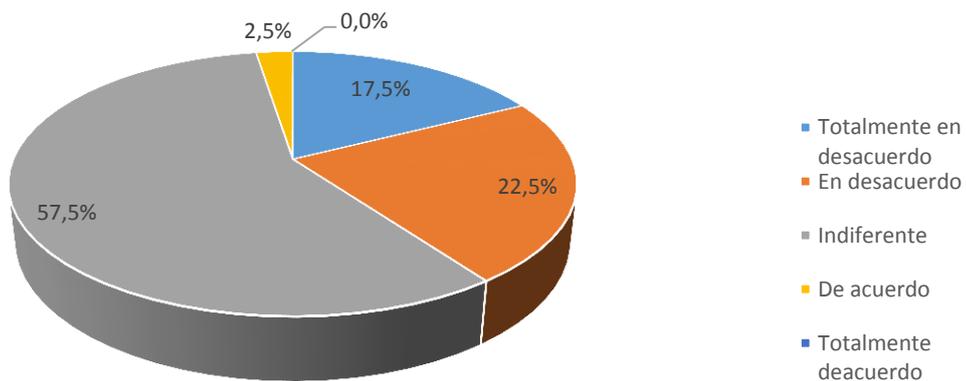


Figura N° 31: La organización cuenta con un sistema de control de calidad de sus productos y servicios

Fuente: Tabla 31

Interpretación:

Del total de encuestados, el 57.5% se muestra de acuerdo ante la pregunta, mientras que el 22,5% está de acuerdo, un 17,5% está totalmente en desacuerdo y por último el 2,5% está de acuerdo.

Tabla N°32

P32: La organización estimula y alienta la habilidad de prestar el servicio prometido en forma precisa		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	4	10,0
Indiferente	7	17,5
De acuerdo	26	65,0
Totalmente de acuerdo	3	7,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

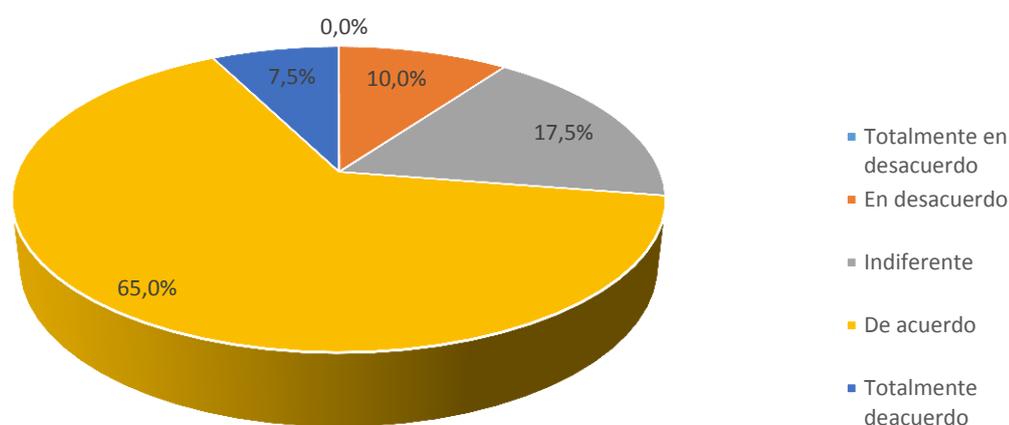


Figura N° 32: La organización estimula y alienta la habilidad de prestar el servicio prometido en forma precisa

Fuente: Tabla 32

Del total de encuestados, el 65,0% manifiesta estar totalmente de acuerdo a la pregunta, mientras que el 17,5% se mostró indiferente y el 10,0% en desacuerdo, y por último el 7,5% se mostró de acuerdo

Tabla N°33

P33: Muestra interés en el paciente		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	0	0,0
Indiferente	3	7,5
De acuerdo	12	30,0
Totalmente de acuerdo	25	62,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

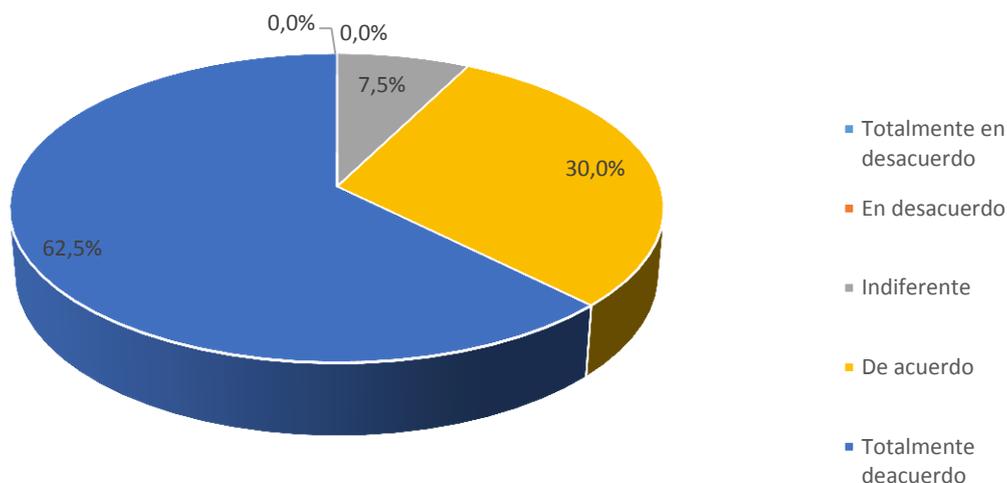


Figura N° 33: Muestra interés en el paciente

Fuente: Tabla 33

Interpretación:

Del total de encuestados el 62.5% se mostró de totalmente de acuerdo a la pregunta realizada y el 30,0% estuvo de acuerdo, mientras que el 7,5% se mostró indiferente.

Tabla N°34

P34: La organización adopta acciones correctivas ante el rechazo del servicio brindado.		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Indiferente	5	12,5
De acuerdo	24	60,0
Totalmente de acuerdo	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

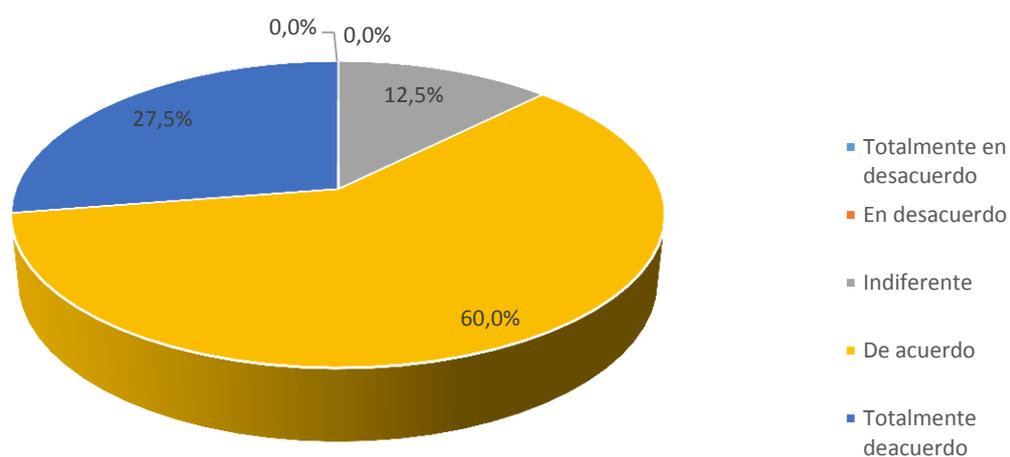


Figura N° 34: La organización adopta acciones correctivas ante el rechazo del servicio brindado

Fuente: Tabla 34

Interpretación

Del total de encuestados, el 60% respondió estar de acuerdo a la pregunta realizada, el 27,5% se mostró totalmente de acuerdo y el 12,5% indiferente.

Tabla N°35

P35: Invierte en la compra de equipos de modernos e instrumentos de calidad		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	3	7,5
Indiferente	13	32,5
De acuerdo	17	42,5
Totalmente de acuerdo	7	17,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015.

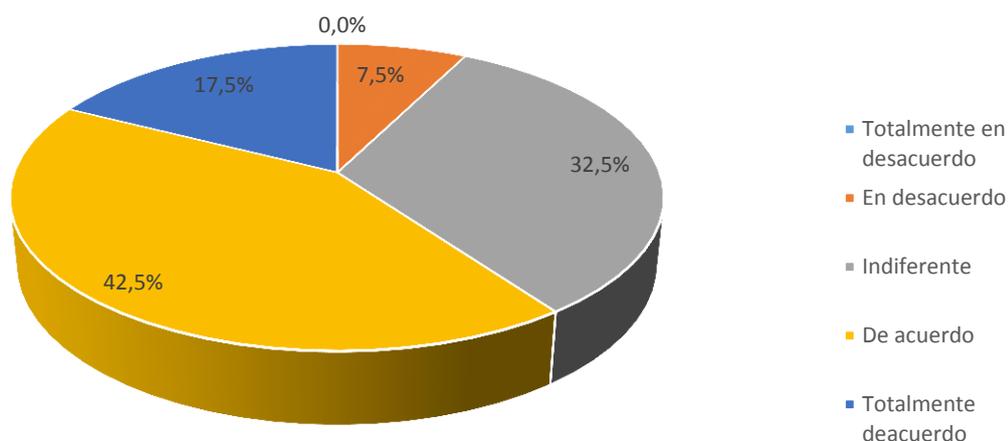


Figura N° 35: Invierte en la compra de equipos de modernos e instrumentos de calidad

Fuente: Tabla 35

Interpretación:

Del total de encuestados el 42,5% se mostró de acuerdo a la pregunta realizada y el 32,5% indiferente, mientras que el 17,5% se mostró totalmente de acuerdo y por último el 7,5% estuvo de acuerdo a la pregunta realizada.

Tabla N°36

P36: Mejora el local de atención constantemente		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En desacuerdo	7	17,5
Indiferente	6	15,0
De acuerdo	16	40,0
Totalmente de acuerdo	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del mercado de Chimbote, 2015.

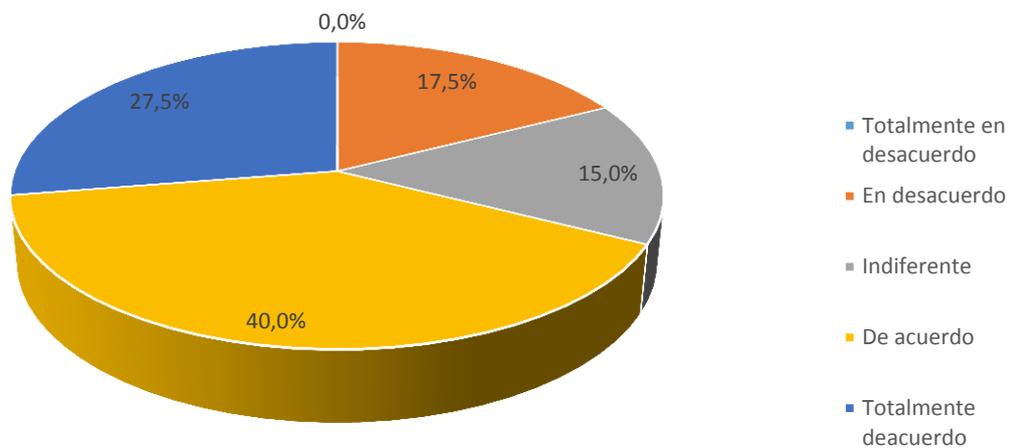


Figura N° 36: Mejora el local de atención constantemente

Fuente: Tabla 36

Interpretación:

Del total de encuestados el 40,0% se mostró de acuerdo a la pregunta realizada y el 27,5% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que el 17,5% se mostró de acuerdo y por último el 15,0% estuvo indiferente.

Tabla N°37

P37: Los insumos dentales son de primera calidad		
Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
De acuerdo	13	32,5
Totalmente de acuerdo	27	67,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015

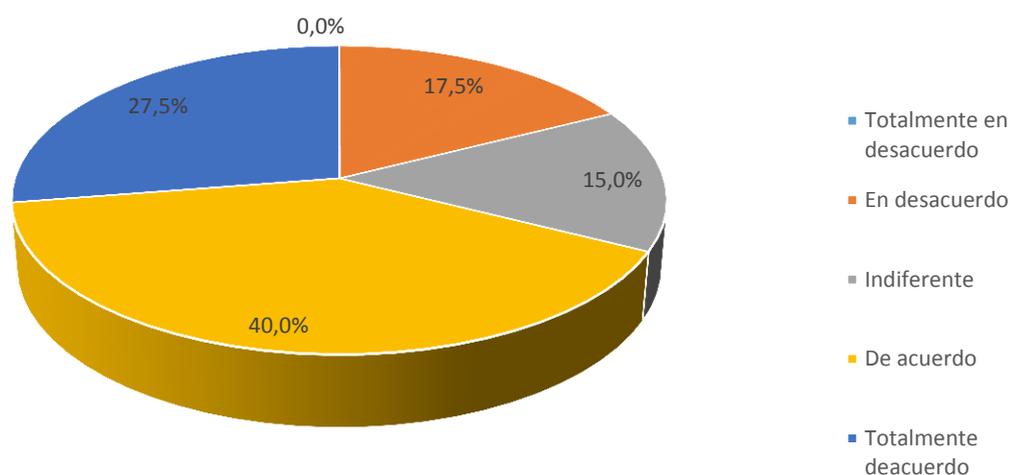


Figura N° 37: Mejora el local de atención constantemente

Fuente: Tabla 37

Interpretación:

Del total de encuestados el 40,0% se mostró de acuerdo a la pregunta realizada y el 27,5% indiferente, mientras que el 17,5% se mostró de acuerdo y por último el 15% se mostró indiferente.

4.1.1. Prueba de hipótesis

Se procede a efectuar la prueba, de la hipótesis nula, para tal efecto se utilizó las preguntas del cuestionario que tengan relación directa con las variables involucradas en la investigación y la hipótesis en sí:

Criterios de aprobación o rechazo de la hipótesis Nula.

- a) Si el valor crítico supera abultadamente al valor calculado se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación.
- b) Si el valor crítico es menor al valor calculado entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Formulación de los cálculos del Chi cuadrado.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
P4: Se practica alguna herramienta de gestión * P8: Muestra calidad y técnica en la atención a los pacientes	40	97,6%	1	2,4%	41	100,0%

Tabla de contingencia P4: Se practica alguna herramienta de gestión * P8: Muestra calidad y técnica en la atención a los pacientes

			P8: Muestra calidad y técnica en la atención a los pacientes			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
P4: Se practica alguna herramienta de gestión	Totalmente en desacuerdo	Recuento	1	2	1	4
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	En desacuerdo	Recuento	1	13	2	16
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	6.3%	81.3%	12.5%	100.0%
	Indiferente	Recuento	0	12	7	19
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	0.0%	63.2%	36.8%	100.0%
	De acuerdo	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	Recuento	2	28	10	40	
	% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	5.0%	70.0%	25.0%	100.0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,339 ^a	6	,291
Razón de verosimilitudes	7,095	6	,312
Asociación lineal por lineal	2,458	1	,117
N de casos válidos	40		

a. 10 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

Como se muestra en la tabla de cálculo el valor del significante asintótico bilateral es mayor a 0.05, lo que indica que el valor crítico es mayor frente al valor calculado de Chi cuadrado. Por lo que se desaprueba la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación que afirma: “La Gestión de calidad influye favorablemente en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015”.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
P4: Se practica alguna herramienta de gestión * P24: La organización cuenta con un protocolo de atención al cliente y procura su cumplimiento	40	97,6%	1	2,4%	41	100,0%

Tabla de contingencia P4: Se practica alguna herramienta de gestión * P24: La organización cuenta con un protocolo de atención al cliente y procura su cumplimiento

			P24: La organización cuenta con un protocolo de atención al cliente y procura su cumplimiento				Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
P4: Se practica alguna herramienta de gestión	Totalmente en desacuerdo	Recuento	1	1	1	1	4
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	100.0%
	En desacuerdo	Recuento	2	5	6	3	16
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	12.5%	31.3%	37.5%	18.8%	100.0%
	Indiferente	Recuento	0	1	13	5	19
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	0.0%	5.3%	68.4%	26.3%	100.0%
	De acuerdo	Recuento	0	1	0	0	1
		% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total		Recuento	3	8	20	9	40

% dentro de P4: Se practica alguna herramienta de gestión	7.5%	20.0%	50.0%	22.5%	100.0%
--	------	-------	-------	-------	--------

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,241 ^a	9	,152
Razón de verosimilitudes	13,909	9	,126
Asociación lineal por lineal	2,608	1	,106
N de casos válidos	40		

a. 14 casillas (87,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Como se muestra en la tabla de cálculo el valor del significativo asintótico bilateral es mayor a 0.05, lo que indica que el valor crítico es mayor frente al valor calculado de Chi cuadrado. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación que afirma: “La Gestión de calidad influye favorablemente en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015”.

4.2. Análisis de los resultados

4.2.1. Influencia de la gestión de la calidad en la atención al cliente

(Ministerio de Fomento, 2005). “Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras”. Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en el presente trabajo de investigación, la gestión de calidad influye en la atención al cliente; lo cual fue posible deliberar mediante la prueba estadística a la que fue sometida.

Por consiguiente se rechaza la hipótesis general de investigación propuesta, pero a medida que las estrategias son aplicadas deficientemente la incidencia obtenida se podría convertir en desfavorable.

4.2.2. Nivel de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

Según Jiménez (2012), señala...” La Gestión de Calidad, es la comprensión y el uso de los procesos como el mecanismo que impulsa la empresa hacia el logro de los resultados deseados por el cliente y la misma organización”. Con respecto a los resultados obtenidos, el 47,5% se muestran indiferente ante la práctica de alguna herramienta de gestión, a pesar de mostrar un liderazgo participativo (47,5%) y contar con un diseño organizacional para la atención al paciente (30%).

Por lo tanto, demuestran disponibilidad en querer implantar la Gestión de Calidad, ya que la organización brinda confianza y familiariza a sus empleados con los objetivos a seguir (62.5%), y dándole importancia al trabajo en equipo (37.5%) y mejorando las instalaciones convirtiéndolas más atractivas para el cliente (32.5%).

Por consiguiente se puede afirmar la hipótesis específica: El nivel de la Gestión de Calidad es de bajo nivel, ha sido aceptada; ya que los resultados nos demuestran que su aplicación en su mayoría es deficiente.

4.2.3. Nivel de atención al cliente

Jiménez (2012), "...algunas características son la comprensión de la cadena interna cliente-proveedor y la auto responsabilidad por la gestión de cada proceso como un pequeño sistema de calidad integrado a uno mayor". Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, que este tipo de organizaciones dedicadas a la práctica odontológica, notamos que a pesar del bajo nivel de Gestión, están incentivando y capacitando al personal para una mejor atención, convirtiéndolo en un personal eficiente (60%, 60%, 55%); cuentan con protocolos tanto para atención al paciente (45%), como protocolos de esterilización de instrumentos (100%), además de tener una lista de proveedores con 35% (Figura N°16); estas actividades brinda la confianza al paciente.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se arriban en el trabajo de investigación, están en concordancia con los, objetivos, hipótesis, marco teórico y la aplicación de instrumentos, las cuales son las siguientes:

1. La Gestión de calidad del sector servicio en el rubro practicas odontológicas que aplican las micro, pequeñas y medianas empresas del Cercado de Chimbote, influye favorablemente en la atención de sus clientes, según quedo demostrado en la prueba de hipótesis; a pesar de que un poco menos de los encuestados (47,5%) se mostró indiferente al aplicar alguna herramienta de gestión (47.5%); además se puede apreciar que inconscientemente desarrollan alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente, cuentan con un diseño organizacional para la atención al paciente (30%) mostrándose totalmente de acuerdo, manejan sistemas para el control de historias (50%) mostrándose de acuerdo.
2. El nivel de Gestión de calidad de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector servicio en el rubro practicas odontológicas del Cercado de Chimbote, es aplicada eficientemente por parte de los propietarios y personal de los centros odontológicos, aunque esta posición es favorable para los centros odontológicos, cabe mencionar que ésta a su vez no es significativa. Es decir, la forma de aplicación de la calidad del servicio es similar en sus

niveles, tanto como eficiente o deficiente, lo cual indica que se debe estar alerta ante algún descuido en la aplicación de alguna de sus dimensiones.

3. El nivel de atención a los clientes de los centros odontológicos en el mercado de la ciudad de Chimbote es eficiente, producto de una actitud alta y una repetición de atención/consumo alta, hacia el centro odontológico, pero de acuerdo a los resultados la atención no es espuria o la buena atención se encuentra muy cerca a ésta, exponiéndose a que el cliente recurra al centro odontológico, sin importarle los esfuerzos que se realizaron para que se sienta bien con el mismo.

5.2. Recomendaciones

- Los propietarios de las Micro y pequeñas empresas, deberían implementar un Sistema de Gestión de Calidad, que les permita optimizar los procesos tanto de compra, como los procesos de atención. A su vez mejorar la organización interna, con métodos de comunicación más eficaces. Y por último promover el trabajo en equipo.
- Implementar un sistema de gestión de calidad que permita hacer mejor las cosas, abaratando costos y en tiempos cortos; permitiendo que el sistema se desarrolle.
- Para mejorar la atención al cliente, el personal debe mantener capacitaciones constantes, generar canales de atención para facilitar la labor del paciente, permitiendo ordenar los turnos, generar canales de implementación y adquisición de equipos e insumos de calidad que complementen la garantía del servicio prestado.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Bibliografía

- Anzola Rojas, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas*. México, DF.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Bangs, R. (2010). *Sistemas que permiten aprovechar las oportunidades*. Trujillo: Trujillo:perú S.A.
- Barroso Castro, C., & Martin Armario, E. (2009). *Marketing Relacional*. Madrid: Editorial ESIC.
- Cash, J., & Farlon, M. (2009). *Gestión de Medianas y Pequeñas Empresas en la Competitividad*. Madrid, Madrid, España: Akal.
- Espinpoza. (2009). *Calidad Total*. Recuperado el 05 de 01 de 2017, de Ebrary: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10316811>
- Falconier, L. (2011). *Microemprendimiento*. Recuperado el 06 de 01 de 2017, de 8150-Microempresas: <https://sites.google.com/site/8150microempresas/planificacion-anual>
- Figuroa, V. &. (12 de enero de 2009). *eumed*. Obtenido de www.rrrrrrrrrrrr.com
- García, M. (2010). *Gestión de atención al cliente/consumidor* (1a. ed.). Málaga: Innovación y Cualificación, S.L.
- García, M., & Wully, N. (2011). *Servicios de Atención al cliente en la ciudad de Huaraz. Tesis para optar por el Título de Licenciado en Administración*. Huaraz: UNASAM.
- Gouardères, F. (2016). *Las pequeñas y medianas empresas*. (Parlamento europeo a su servicio) Recuperado el 15 de 12 de 2016, de http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuid=FTU_5.9.2.html
- Guarneros, J. (2012). *Las pymes también trabajan con procesos*. Recuperado el 15 de 12 de 2016, de Grandes Pymes: <http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>
- Jiménez, D. (2012). *Gestión de Calidad vs Gestión de la Calidad*. Recuperado el 18 de 12 de 2016, de Pymes y Calidad 2.0: <http://www.pymesycalidad20.com/gestion-de-calidad-gestion-de-la-calidad.html>
- L., T. (12 de Diciembre de 2012). *Peru 21*. Obtenido de Peru 21 Website: <http://peru21.pe/economia/existen-35-millones-mypes-peru-2126052>
- L., T. (12 de Diciembre de 2012). *Peru 21*. Obtenido de Peru 21 Web Site: <http://peru21>.
- Martínez, R. (2011). *Modelos para la implementación de la Gestión de la Calidad Total en las Pymes Latinoamericanas*. Barquisimeto: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

- Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para mejorar el servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ministerio de Fomento. (2005). *Los principios básicos de la Gestión de Calidad*. Recuperado el 19 de 12 de 2016, de Gestión por Procesos:
<http://www.fundacioncetmo.org/dgt%20mejora%20continua/pdf/Anexos/IV/IV.A.1.pdf>
- Morales, S. (2015). *"Análisis de la calidad en le proceso de atención en el servicio de odontología en el Centro de Salud Lasso, de la provincia Cotopaxi, en le periodo de febrero a junio del 2014"*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Parasuraman , A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Further Research . *Journal Of Marketing*, 27-36.
- PRODUCE. (15 de Diciembre de 2012). *Estadísticas de la Mype 2011*. Obtenido de PRODUCE: <http://.produce.gob.pe>
- R., B. (2010). *Sistemas que permiten aprovechar las oportunidades*. Trujillo: Trujillo:Perú S.A.
- Segundo, M. P. (2014). *"ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD LASSO, DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO DE FEBRERO A JUNIO DEL 2014"*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4623/1/T-UCE-0006-26.pdf>.
- Sosa R., M. d. (s.f.). *¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental?* Cuba: Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba. Recuperado el 15 de 12 de 2016, de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>
- Stevens , P., & Patton, M. (1995). Dineserv; A Tool For Measuring Service Quality in Restaurants. A Tool For Measuring Service Quality in Restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurants Administration Quartely*, 25-32.
- Tapia, J. (2008). *¿Existe inadecuación del servicio referente a las Mypedel sector Restaurantes de Lima con respecto a la Atención al Cliente?. Tesis de Maestría en Administración*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Terrones, L. (10 de Diciembre de 2012). *Peru21*. Obtenido de Peru21 Website:
<http://peru21.pe/economia>
- Tirado Amador, L., & Granobles Segovia, A. (2013). Práctica Odontológica desde el contexto etico y legal. *Revista de Bioética Latinoamericana*, 12, 91-107. Recuperado el 06 de 01 de 2017, de Bioética Latinoamericana:
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/37492/1/articulo4.pdf>
- Valls Figueroa , W., & García Junco, Y. (10 de Diciembre de 2009). *Calidad del Servicio. Problemática de las Empresas Cubanas. Universidad de Matanzas "Camilo Cien Fuegos"*. Obtenido de Monografías.umcc:
<http://monografias.umcc.cu/monos/2009/INDECO/m09ind5.pdf>

- Vasquez, Y., & Arredondo Cervantes, L. (2014). IMPORTANCIA DE LAS PYMEs EN EL MUNDO. RECOMENDACIONES PARA CUBA. *REVISTA CUBANA DE ECONOMÍA INTERNACIONAL*(3). Recuperado el 15 de 07 de 2016, de <http://www.rcei.uh.cu/index.php/rcei/article/view/29>
- Vega Rodríguez, R., Castaño Ramírez, A., & Mora Ramirez, j. (2011). *PYMES: reflexiones para la pequeña y mediana empresa en Colombia*. Colombia: Editorial Politécnico Grancolombiano. Recuperado el 14 de 12 de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=13&docID=10820389&tm=1481765563749>
- Vizcarra Reyna, N. (2009). *Importancia de la capacitacion para las MyPE*. Recuperado el 15 de 12 de 2016, de Mundo MYPE: <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>

ANEXO

ANEXO N° 1 Presupuesto

items	Descripción	Cantidad	Importe
1	Movilidad (ida y vuelta)	08 pasajes	18.40
2	Fotocopias	25 unidades	2.50
3	Útiles de oficina	10 unidades	10.00
4	Pago de internet	01 mes	68.00
Total gastos			98.90

Anexo N° 02: Hoja de sondeo

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las Mypes del sector servicio rubro

ÍTE M	CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS	UBICACIÓN
1	CONSULTORIO ODONTOLOGICO "GEMADENT"	JR. MOCHICA MZ. Z - LT. 15 - DOS DE JUNIO
2	ORALDENT CONSULTORIO ODONTOLÓGICO INTEGRAL.	JR. CAJAMARCA 632, MIRAFLORES III ZONA, CDRA. 24 AV. PARDO
3	MENTA ALEGRÍA DENTAL	JR. ALFONSO UGARTE 444
4	PRO SALUD DENTISTA FAMILIAR	JR. MANUEL RUIZ 735 - 2DO. PISO
5	CLÍNICA DENTAL & ESTÉTICA OROFACIAL	JR JOSÉ BALTA 1085 2° PISO
6	DENTISTA ORTODONCIA DR. WALTER ENRIQUE CANCHIS MANRIQUE	AVENIDA ENRIQUE MEIGGS, 2387
7	DENTAL TRUJILLO	AVENIDA JOSÉ PARDO, 221 - CHIMBOTE SANTA
8	CLÍNICA WATANABE	JIRÓN ELÍAS AGUIRRE, 252 , CHIMBOTE - ANCASH
9	CLINICA DENTAL BOLOGNESI	AV. BOLOGNESI N° 175
10	CLINICA DENTAL VIVAR SOC CIVIL DE R LTDA	JR. LADISLAO ESPINAR NRO. 282
11	CONSULTORIO DENTAL E INSUMOS DENTALES ERGODENT S.R.L.	JR. MANUEL VILLAVICENCIO NRO. 420 INT. 2 CASCO URBANO (SEGUNDO PISO)
12	CLINICA DENTAL VITALDENT DE CHIMBOTE E.I.R.L.	JOSE GALVEZ NRO. 964 EL PROGRESO
13	CONSULTORIO DENTAL VICTOR DULONG SRL	JR. ELIAS AGUIRRE NRO. 587
14	CLÍNICA DENTAL MORALES ZUÑIGA E.I.R.L.	JR. VILLAVICENCIO NRO. 637
15	SAMIDENT	JR. BOLOGNESI 534 – 2do piso

actividades de la práctica odontológicas del cercado de Chimbote, 2015 Elaboración propia

Colegio Odontológico de Ancash 2015.

Anexo N°3: Cuestionario

ESCUELA DE POST GRADO

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN**

**CUESTIONARIO APLICADO A REPRESENTANTES LEGALES DE LAS
MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES DE LA PRÁCTICA
ODONTOLÓGICA DEL CERCADO DE CHIMBOTE, 2015**

Las presentes herramientas de investigación, tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

"GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO ACTIVIDADES DE LA PRÁCTICA ODONTOLÓGICA DEL CERCADO DE CHIMBOTE, 2015"

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente SU VALIOSA información y colaboración.

I. DATOS GENERALES:

RAZÓN SOCIAL: _____

DIRECCIÓN: _____

EDAD:

a.) 18 a 25 <input type="checkbox"/>	b) 25 a 30 <input type="checkbox"/>	c) 30 a 35 <input type="checkbox"/>
d) 35 a 40 <input type="checkbox"/>	e) 40 a 50 <input type="checkbox"/>	f) 50 a más <input type="checkbox"/>

GÉNERO: Masculino: _____ Femenino: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

a) Primaria <input type="checkbox"/>	b) Secundaria <input type="checkbox"/>	c) Superior no universitaria <input type="checkbox"/>
d) Superior universitaria <input type="checkbox"/>		

Instrucciones: a continuación le presentamos 34 proposiciones, le solicitamos que exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1.- Totalmente en desacuerdo
2.- En Desacuerdo
3.- Indiferente
4.- De acuerdo
5.- Totalmente de acuerdo

ÍTEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	PLANEACIÓN					
1.	Conozco la misión, visión y valores de la empresa					
2	Se pone en práctica el protocolo de atención al paciente					
3.	Se pone en práctica el protocolo de esterilización de instrumentos					
4	Se practica alguna herramienta de gestión de calidad					
	LIDERAZGO					
5	Se considera un líder autócrata					
6	Se considera un líder participativo					
7	Se considera un líder liberal					
8	Muestra calidad y técnica en la atención a los pacientes					
9	Sus consejos y sugerencias son escuchados por el personal					
	ORGANIZACIÓN					
10	Cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente					
11	Maneja algún sistema de almacenamiento de insumos e instrumentos					
12	Maneja algún sistema para el control de historias clínicas					
13	Maneja lista de proveedores de insumos, instrumentos o equipos dentales					
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
14	Es buena la relación del personal durante el trabajo					

15	El personal es recompensado de alguna forma por el servicio que presta						
16	Los consejos y sugerencias del personal son tomados en cuenta						
	RECURSO HUMANO						
17	Se encuentra satisfecho con el pago que recibe						
18	Se encuentra motivado para brindar un buen servicio						
19	Recibe capacitaciones para mejorar su trabajo						
20	Se considera un trabajador eficiente						
	ATENCIÓN AL CLIENTE						
21	En la organización se valora y se da gran impulso para el logro de objetivos de satisfacer al cliente.						
22	La organización brinda confianza y alienta a sus empleados a familiarizarse con los objetivos conseguir.						
23	Para el logro de objetivos la organización le da mucha importancia al trabajo en equipo.						
24	Es buena la atención al paciente que usted brinda, desde que ingresan						
25	La organización se preocupa para que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas para el cliente						
26	La organización ejerce un control adecuado para que sus insumos e ingredientes sean de alta calidad.						
27	El personal siempre cumple con los horarios establecidos						
28	La organización cuenta con un sistema de control de calidad de sus productos y servicios						
29	La organización estimula y alienta la habilidad de prestar el servicio prometido en forma precisa						
30	Es política de la organización evaluar la conformidad en la entrega del servicio						
31	La organización adopta acciones correctivas ante el rechazo del servicio brindado.						
	INVERSIÓN						
32	Invierte en la compra de equipos de modernos e instrumentos de calidad						
33	Mejora el local de atención constantemente						
34	Los insumos dentales son de primera calidad						