



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la
Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año
2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

Autora:

Salazar Varon Cinthia Jhannis (ORCID: 0000-0002-9414-6056)

Asesor:

Dr. Narciso Fernández Saucedo (0000-0002-2528-237x)

Línea de investigación:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

JURADO

Presidente: VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

Secretario: ANTONIO DÍAZ SAUCEDO

Vocal: NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi cariño a mis padres por su esfuerzo y sacrificio en querer darme una carrera para mi futuro, y que con sus palabras de aliento me ayudaron a seguir adelante y siempre siga con mis ideales.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo y a los profesores que me apoyaron en la elaboración de esta tesis, por su paciencia y tiempo dedicado en todo este proceso.

Gracias a mis padres, hermanos y amigos por sus ánimos y su apoyo incondicional en el desarrollo de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, CINTHIA JHANNIS SALAZAR VARON con DNI N° 70037727, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de ADMINISTRACIÓN declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 11 de Julio del 2017

Cinthia Jhannis Salazar Varon

**Señores miembros
del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA ANA STAHL, EN EL DISTRITO DE IQUITOS, DEPARTAMENTO DE LORETO, AÑO 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

Cinthia Jhannis Salazar Varon

INDICE

	Página
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	09
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos Previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio	18
1.6 Objetivos	20
1.7 Hipótesis	20
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de Investigación	21
2.2 Variables, Operacionalización	21
2.3 Población y Muestra	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5 Métodos de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIÓN	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA ANA STAHL, EN EL DISTRITO DE IQUITOS, DEPARTAMENTO DE LORETO, AÑO 2017", tiene como objetivo general Determinar la influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, la metodología que se utilizó en la presente investigación tuvo nivel de investigación descriptiva causal, tipo de investigación es aplicada y diseño metodológico es no experimental de corte transversal. En la presente investigación nuestra población es finita y está conformada por 52 trabajadores de la clínica Ana Stahl. Finalmente se determinó que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, Por ende, concluyo que la gestión de calidad es una herramienta que permite a la organización a desarrollarse en un ambiente competitivo

Palabras Clave: calidad, servicio, competitividad, personal, objetivos.

ABSTRACT

The research, entitled "INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN THE COMPETITIVENESS OF ANA STAHL CLINIC, IN THE DISTRICT OF IQUITOS, DEPARTMENT OF LORETO, YEAR 2017", has the general objective of determining the influence of the management of The total quality in the competitiveness of Ana Stahl Clinic, the methodology that was used in the present research had a level of descriptive causal research, type of applied research and non-experimental cross-sectional methodological design. In the present investigation our population is finished and it is conformed by 52 workers of the clinic Ana Stahl. Finally, it was determined that there is significant influence of total quality management on the competitiveness of Ana Stahl clinic. Therefore, I conclude that quality management is a tool that allows the organization to develop in a competitive environment Key words: quality, service, competitiveness, personnel, objectives.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día vemos que la gestión de la calidad total es un elemento fundamental que ayuda a toda entidad empresarial a desarrollar un producto o servicio de calidad que pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

La gestión de la calidad, tiene como propósito que las empresas puedan lograr los objetivos que la misma se propone y esto solo se logrará con una correcta planificación, organización, dirección y control de los procesos que se utilizan dentro de la empresa, involucrando a todo el personal, solo así se podrá optimizar el desarrollo de la misma.

Actualmente se cuenta con diferentes modelos de gestión de calidad que se han sido desarrollados para mantener los estándares de calidad de los productos o servicios que ofrecen diferentes empresas a nivel mundial.

Por otro lado la competencia en el entorno empresarial, es parte de la naturaleza de cada organización. La misma dependerá de que la gestión administrativa utilizada en la organización sea la correcta, para llevar a cabo al adecuado desarrollo de las estrategias competitivas planificaciones que ayudarán a con el logro de cada uno de sus objetivos.

La competitividad va de la mano con la calidad del producto o servicio y del bajo costo de estos, de esta manera se logra obtener la satisfacción y fidelización del cliente y con ello una mayor participación en el mercado al que la organización se dirige.

Para poder lograr prestar servicios de calidad, es necesario que toda entidad empresarial realice una autoevaluación y distinga donde se encuentra ubicada, para que de esta manera tenga claro a hacia dónde va, como lo logrará, si la organización cuenta con los procesos adecuados y con personal capacitado para el cumplimiento de los objetivos establecidos y con todos los resultados obtenidos poder planificar las estrategias competitivas y mejoramiento de los procesos para generar una diferenciación que harán que sobre salga de la competencia.

Por ello se plantean muchas maneras de medir y evaluar la calidad en las organizaciones, con el fin de conocer cómo funciona la organización y donde existen problemas que pueden generar una amenaza para el logro de los objetivos de la misma.

Y bajo este escenario decidí investigar de qué manera influye la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl.

1.1 Realidad problemática.

A nivel internacional, la gestión de la calidad total se ha convertido en el mundo moderno de ahora, en una herramienta de necesidad inevitable para que una organización pueda permanecer en el mercado, ya que los consumidores solicitan niveles de estándares de calidad de los productos o servicios.

Existen diferentes herramientas y modelos de calidad uno de ellos es ISO 9001 que es un sistema de gestión de calidad reconocido a nivel internacional, este ofrece un modelo de gestión de procesos de calidad de una organización, incrementando continuamente el desempeño de la misma, implementando procesos de mejora continua asegurando que las decisiones tomadas sean las correctas para la organización y con ello obtener la satisfacción de los clientes cumpliendo los requisitos y expectativas de los mismos.

Dentro de este grupo también encontramos el modelo EFQM de excelencia, que se mide por los resultados obtenidos en el rendimiento general de la organización. Este se logrará con la correcta gestión de un buen líder que impulsará las políticas y estrategias involucrando a todo el personal con el fin de mejorar la productividad y la calidad de sus productos. Un ejemplo es la industria de Japón, una de las potencias mundiales, desarrollo un modelo de gestión de a calidad basado en la mejora continua de sus procesos para lograr mejores resultados, constante capacitación a su personal y dedicados a medir la satisfacción de los clientes para obtener buenos resultados.

A nivel nacional, en julio del 2014, la Ley N° 30224 creó el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), con la finalidad de promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad, con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

El SNC está integrado por: el Consejo Nacional para la Calidad (CONACAL); el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) y sus Comités Técnicos y Permanentes; y las Entidades públicas y privadas que formen parte de la infraestructura de la calidad.

Teniendo como fin promover el desarrollo de una cultura de la calidad que contribuya a la adopción de prácticas de gestión de la calidad y al uso de la infraestructura de la calidad, además de promover y facilitar la adopción y

certificación de normas de calidad exigidas en mercados locales y de exportación, actuales o potenciales.

Siempre vemos empresas en el país que buscan mejorar sus productos o servicios, para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes para sobre salir de la competencia y obtener mayor preferencia en el mercado al cual se dirige, esto solo ocurre en empresas grandes y de alto poder competitivo. Pero también existen empresas y micro empresas que no utilizan la gestión de la calidad total como herramienta para mejorar su competitividad, de lo contrario se sumergen al mismo nivel de sus competidores y siguen la misma línea, ya que no tienen un área especializada para mejorar los procesos administrativos, sin innovar en sus productos, sin capacitar a su personal, sin un líder que pueda dirigir al personal para mejorar en el mercado donde se desarrollan.

A nivel local, la Clínica Adventista Ana Stahl forma parte de las más de 500 instituciones de salud de la Iglesia Adventista del Séptimo Día Perú y actualmente presta sus servicios en la Región Loreto desde el año 1926.

Actualmente, la clínica es una entidad reconocida y autorizada por el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud y miembro de la Asociación de Clínicas y Hospitales Particulares.

Para el 2017, la Clínica Adventista Ana Stahl quiere llegar a posicionarse como la Primera Clínica Privada Internacional en la Amazonia Peruana, ya que es la única Institución de Salud Acreditada en la Región, y además de tener el más avanzado Centro de Referencia en Traumatología, Rehabilitación y Materno Infantil y por sus convenios de asistencia, cooperación y asesoría con la Red Mundial de Hospitales Adventistas.

Si bien la clínica Ana Stahl cuenta con buena tecnología y acreditaciones que la permiten sobre salir de la competencia, también debe de contar con un personal comprometido con el logro de la misión y visión de la institución, solo de esa forma podrá brindar un servicio de la más alta calidad y para lograr eso, se debe de capacitar constantemente a los recursos humanos.

La problemática nace con la necesidad de prestar servicios de calidad con el fin de mejorar la competitividad de la clínica Ana Stahl, ya que para prestar servicios de calidad debemos de hacer una autoevaluación al personal y ver cuán comprometidos están para el logro de las metas y objetivos de la clínica Ana Stahl y cómo estos logros influyen en la competitividad. Además la clínica cuenta con

un área de Salud ocupacional acreditada por la DIGESA lo hace que esta acreditación se vuelva en una gran ventaja competitiva.

Finalmente lo que se quiere comprobar con este estudio es como la gestión de la calidad total influye en las ventajas competitivas y a la vez en la estrategia competitiva, con el fin de llegar a prestar un buen servicio, generar una buena imagen aprovechando los recursos que tenemos para sobresalir de la competencia.

En este proyecto de investigación se busca dar solución al problema general y nuestros problemas específicos para poder brindar una solución.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacionales

Calidad Total.

Bustos (2010), En su tesis para obtener el título de comunicadora social, de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá – Colombia, titulada ***“Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de Caesca S.A. a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio”***, cuyo objetivo general es elaborar una propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA .S.A, a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio. Se concluye que con el fin de detectar los problemas que aquejan a CAESCA S.A. fue aplicado un instrumento de medición del clima laboral, a través de él se hallaron varias fallas a nivel interno que estaban afectando el desempeño de los trabajadores. Al analizar los resultados de las encuestas se encontraron algunas fallas en los ejes de administración del talento humano, comunicación e integración, trabajo en equipo y medio físico. Debido a esto fue necesario profundizar en el tema para hallar las causales de dichos problemas y así, poder plantear soluciones al respecto.

Castaño, Gutierrez (2011), En su tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia titulada ***“Propuesta para determinar la competitividad en las empresas de sector comercial del área metropolitana centro occidente AMCO”***, cuyo objetivo general es diseñar una propuesta para determinar la competitividad de las empresas del sector comercial del AMCO. Concluyendo que el alto grado de competitividad de una empresa se ve

altamente influenciado por el contexto en el cual se desenvuelve, es decir, el tamaño, el sector al cual pertenece, la ubicación, el entorno competitivo, el comportamiento del mercado, entre otros. Además que en la actualidad siguen existiendo múltiples debates por parte de los analistas para llegar a un consenso en cuanto a la definición más apropiada del término “competitividad” y los principales factores que influyen en su determinación; no obstante, dichos intentos han sido en vano debido a la complejidad del concepto y a las numerosas perspectivas de los autores.

Moreno (2007), En su tesis para obtener el título de ingeniero mecánico de la Universidad Nacional Autónoma de México, titulada **“La Calidad como herramienta de competitividad”**, cuyo objetivo general es integrar la calidad junto con la competitividad de tal manera que las empresas puedan obtener beneficios que mejoren su situación actual y se mantengan en el mercado. Concluyendo que mediante el seguimiento de los indicadores de productividad y calidad se impacta positivamente en la competitividad de la fábrica ya que cuando se alinean los esfuerzos al logro de los objetivos utilizando herramientas de mejora, control y seguimiento se van eliminando las desviaciones para su logro.

1.2.2. Nacionales

Calidad Total.

Rosales (2015), en su tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial de la Universidad César Vallejo, titulada **“Gestionar la calidad por procesos para mejorar la competitividad en la empresa Global Plastic S.A.C, Los Olivos 2015.”**, cuyo objetivo general determinar en qué medida la calidad del proceso mejora la competitividad del área e Inyectado en la empresa Global Plastic S.A.C. 2015, concluyendo que quedó demostrado que la competitividad del área de inyectado se ha incrementado por el uso de la herramienta de la calidad del proceso, además quedo justificado que la productividad del área de Inyectado se ha incrementado por el uso del desempeño en el proceso de inyectado y finalmente se verificó que los costos del área de inyectado ha disminuido por el uso de la herramienta de la confiabilidad.

Ugaz (2012), en su tesis para obtener el título de ingeniero industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada ***“Propuesta de Diseño e Implementación de un sistema de Gestión Basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de lejías”***, cuyo objetivo general de esta tesis es asegurar la calidad del producto final y servir de soporte a los distintos procesos llevados a cabo para la elaboración del producto con orientación a incrementar el valor agregado bajo un enfoque de mejora continua. Concluyendo que la implementación de un sistema de gestión de calidad total mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelización de los clientes con la organización.

Competitividad

Bedoya (2003). En su tesis para obtener el título de Administrador de Empresas de la Universidad Mayor de San Marcos, titulada ***“La Nueva Gestión de Personas y su Evaluación de desempeño en Empresas Competitivas”***, cuyo objetivo principal analizar las teorías y enfoques sobre la concepción de la función de (RR.HH) y su relación con la gestión de evaluación de su desempeño en una empresa competitiva. Tipo de investigación aplicada, de un nivel descriptivo, explicativo y correccional. Obteniendo como resultado que la nueva concepción de los (RR.HH) y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno competitivo. Concluyendo que los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificación a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de Gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, se desean ser competitivos.

Gonzales (2014), En su Tesis para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad San Martín de Porres, Perú. Titulada ***“Gestión Empresarial y Competitividad en la MYPES del sector textil en el marco de la ley N°28015, en el distrito de la Victoria-Año 2013”***, cuyo objetivo general es determinar la influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de

La Victoria-2013, concluyendo la investigación, que la gran mayoría de las empresas cuenta con un deficiente o inexistente planeamiento empresarial lo que hace que influya negativamente en el mercado local y extranjero.

Soto (2007). En su tesis para optar el grado académico de Magíster en Contabilidad con mención en Banca y Finanzas de la Universidad Mayor de San Marcos, titulada **“La competitividad de la Industria de Calzado en el Perú y sus Proyecciones en el mediano Plazo (CASO PYME TOBBEX INTERNATIONAL Y EL PAPEL DE CITECCAL)”**, cuyo objetivo general es determinar, previo diagnóstico, las perspectivas que existen para promover el desarrollo y competitividad de la Micro y Pequeña Empresa del sector calzado, en función a las expectativas existentes sobre un inminente crecimiento comercial del Perú, determinado por las negociaciones y acuerdos comerciales que se vienen realizando a través del gobierno. Concluyendo que de acuerdo con los datos de PROMPEX, de la actividad industrial del rubro calzado, solo un escaso 18% de las organizaciones empresariales se encuentra sujeto al régimen del Registro Único de Contribuyentes (RUC) y por tanto tributario al Estado, mientras que el 78% restante no cuentan con la formalidad necesaria para promover un crecimiento de la actividad productiva, favoreciendo adicionalmente, la evasión tributaria.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variables

Teoría de Gestión de la Calidad Total.

Gestión de la Calidad Total.

La gestión de la Calidad total es una herramienta de gestión, que se utiliza mucho en las organizaciones, ya que involucra a una mejora continua de los procesos, compromiso del personal para brindar un producto o servicio de calidad para poder cumplir con las necesidades y expectativas de los consumidores, y con ello obtener como resultado final la satisfacción del cliente, según las teorías presentadas a continuación definen la Gestión de Calidad Total como:

Según Ferrando & Granero (2008, p. 15).

Establece que es un “conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesarios para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos. La norma UNE-EN ISO 9000 define la calidad como grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.”

Según Gutiérrez (1997, p.39)

La calidad es ante todo “la satisfacción del cliente, la satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, etc.”

Según Cautrecasas (2012, p.578)

La gestión de la calidad total, “es una herramienta que ayuda a una organización a gestionar los procesos de la organización, basándose en la calidad y esta permitirá obtener el máximo nivel de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes”.

Según Guerrero (2012, p.33)

Define a la gestión de calidad como “la implicación de toda organización en el proceso de alcanzar la excelencia a través de la mejora continua con el objetivo de alcanzar la satisfacción de sus clientes (internos y externos) logrando cumplir con sus requerimientos”.

Teoría de Competitividad.

Competitividad

La competitividad de una organización empresarial es la capacidad de sobre salir ante la competencia, ya sea explotando las ventajas competitivas que poseen una organización como la tecnología, infraestructura, calidad de sus servicios o productos. Logrando posicionarse en la mente de los consumidores. Según las teorías presentadas a continuación definen a la Competitividad como:

Según Hernández (2013, p.23)

Define a la competitividad como “la capacidad de las empresas de vender más productos y/o servicios y de mantener – o aumentar- su participación en el mercado, sin necesidad de sacrificar utilidades. Para que realmente sea competitiva una empresa, el mercado en que mantiene o fortalece su posición tiene que ser abierto y razonablemente competido.”

Según Arriaga, Conde y Estrada (1996 p.47)

Define que la “competitividad nace en el ámbito microeconómico de la empresa, muy frecuentemente se utiliza no referido a la realidad empresarial, si no al comportamiento comparado de una economía nacional en su conjunto, o de sus industrias y sectores.”

Según Fernández (1995, p.32)

“La competitividad es la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener ventajas comparativas, que permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúa.”

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye la Gestión de la Calidad Total en la competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017?

1.4.2 Problema Específico

¿Cómo influye la gestión de la Calidad Total en las ventajas competitivas de la Clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017?

¿Cómo influye la gestión de la Calidad total en la estrategia competitiva de la Clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad, para ello se utilizaron teorías de diferentes autores, tomando solo las más resaltantes y que estén relacionadas con el proyecto de investigación.

En la variable independiente - Gestión de la Calidad Total, según Ferrando, Granero, 2008 (p. 15). Establece que la gestión de la calidad total “es un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesarios para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos”

En pocas palabras gestión de la calidad total, tiene como finalidad que la organización utilice herramientas de gestión como planificar, organizar, controlar, liderar y tomar decisiones con el fin de obtener resultados positivos, incrementando la productividad de la organización, disminuir costos, capacitar al personal para poder obtener productos y servicios de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

En la variable dependiente - Competitividad, según Hernández, 2013 (p.23) define a la competitividad como “La capacidad de las empresas de vender más productos y/o servicios y de mantener – o aumentar- su participación en el mercado, sin necesidad de sacrificar utilidades. Para que realmente sea competitiva una empresa, el mercado en que mantiene o fortalece su posición tiene que ser abierto y razonablemente competido”

Para que una organización sea competitiva en el mercado al cual se dirige, es necesario utilizar ventajas competitivas y estrategias competitivas, estas puede ser un reconocimiento o una certificación, infraestructura moderna, la tecnología innovadora y la calidad de los servicios, todos estos pueden ser utilizados para lograr que una organización logre diferenciarse de la competencia y obtener mayor preferencia en los clientes.

Con todo este argumento se demuestra la justificación teórica.

1.5.2 Justificación Metodológica

En esta investigación se aplicó la metodología científica; que consistió en identificar un problema, para luego desarrollar una investigación, analizando teorías relacionadas a la gestión de la calidad total y competitividad, con ello formular soluciones a través de la hipótesis; así como identificar los objetivos a desarrollar en

esta investigación. Todo esto se realizó mediante aplicación de todos los elementos metodológicos correspondientes.

La presente investigación posee un diseño de investigación No-experimental y transversal, ya que no se manipularan las variables y los datos serán recolectados en un solo momento.

La presente investigación tiene nivel, descriptiva indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población y causal por qué busca determinar las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

El tipo de investigación es aplicada ya que el propósito es dar solución a problemas concretos e identificables.

1.5.3 Justificación Práctica

La finalidad de desarrollar la presente investigación es resaltar la importancia de una adecuada gestión de la calidad total, con el fin de cumplir con el logro de las metas y objetivos, para de esa forma llegar a generar más competencia.

El presente trabajo de investigación se justifica debido a que actualmente, la gestión de calidad total puede ser vista con enorme dificultad y algo inalcanzable. Pero esa visión refleja más las restricciones de la organización y del grupo de trabajo que lo integran, que lo que estos pueden lograr con esfuerzos.

Se considera también que no se puede lograr desarrollar una correcta gestión de calidad total en la organización, sin análisis reflexivos acerca de sus propósitos, de los factores de intervención y de sus componentes, así como de las capacidades analíticas de su propio personal.

La mayoría de las limitaciones o dificultades, se pueden superar si se emplea una adecuada gestión de calidad que involucre a toda la empresa con el fin de alcanzar los objetivos planteados por la organización. Para de esa manera llegar a satisfacer las expectativas de los clientes.

El esfuerzo será más que recompensado por las mejoras notorias en la capacidad para tomar decisiones más oportunas, logrando de esa manera que la empresa se vuelva más competitiva en el mercado.

En tal sentido, el objetivo de esta investigación es determinar cómo influye la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General.

Determinar la influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos.

Precisar la influencia de la gestión de la calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Precisar la influencia de la gestión de la calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

1.7.2. Hipótesis Específicas

Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación.

Nivel de investigación.

La presente investigación tiene nivel, Descriptiva Causal. Según Hernández, Fernández, Baptista (2014, p.155). La investigación descriptiva ya que se indagó la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población.

Causal, por qué se buscó determinar las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

Tipo de Investigación.

Según la finalidad de la investigación es aplicada, Según, Bunge (1971, p. 153). “Es la investigación cuyo propósito es dar solución a problemas concreto e identificables”.

Diseño de Metodológico.

La presente investigación, es No-experimental de corte transversal.

Como señala Hernández, Fernández, Baptista (2014, p. 152). “La investigación No experimental, es aquella investigación que se realiza sin la manipulación deliberada de variables”, y “transversal por que los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández et al, 2014, p. 154)

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente

Gestión de la Calidad Total.

Definición Conceptual

Según Ferrando & Granero (2008, p. 15).

Establece que es un “conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesarios para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos. La norma UNE-EN ISO 9000 define la calidad como grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.”

Definición Operacional

La gestión de la calidad total es una herramienta de ayuda a una organización a medir el nivel del liderazgo, las políticas y estrategias, el personal, los procesos y resultados. Todo ello con el fin de dar valor al servicio o producto para lograr cubrir las necesidades y expectativas de los clientes.

Dimensión 1.- Liderazgo

Es responsabilidad de los líderes desarrollar la misión, visión y los valores de la organización. Así mismo, también deben promover la sistemática que proporcione un éxito sostenido, siendo un ejemplo por sus acciones y comportamientos. (Ferrando, Granero 2008 p.33)

Indicador 1.- Misión y Visión

La misión se define como la finalidad o razón de ser de la Organización; la visión describe el tipo de organización en el que desea convertirse. (Ferrando, Granero 2008 p.34)

Indicador 2.- Valores

Los valores son los conocimientos y expectativas que condicionan el comportamiento de las personas de la Organización y sobre los que se basan todas las relaciones profesionales. (Ferrando, Granero 2008 p.34)

Dimensión 2.- Política y estrategia

Se refiere a la política y estrategia de la organización. La misión y visión de las organizaciones se llevan a la práctica mediante el desarrollo de una estrategia basada en todos sus grupos de interés y que se hace realidad a través de políticas, planes, objetivos y procesos. (Ferrando, Granero 2008 p.44)

Indicador 1.- Objetivos

Es aquello que se quiere conseguir, los resultados que se pretenden alcanzar mediante las acciones que llevamos a cabo. (Ferrando, Granero 2008 p.44)

Indicador 2.- Planes estratégicos

Los planes estratégicos son acciones y programas de actuación concretos fijados para alcanzar las metas y objetivos. (Ferrando, Granero 2008 p. 45)

Dimensión 3.- Personas.

Las organizaciones comunican y reconocen a las personas para motivarlas y comprometerlas con la organización, de forma que, bien sea individualmente o en grupo, desarrollen todo su potencial y utilicen sus conocimientos y capacidades en beneficio de la misma. (Ferrando, Granero 2008 p.52)

Indicador 1.- Capacitación

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales, las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. (Dessler, 2001 p.249)

Indicador 2.-Compromiso

Estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener, la pertenencia a la organización. (Robbins, 1998 p.67)

Dimensión 4.- Procesos.

Las organizaciones diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos. (Ferrando, Granero 2008 p.69).

Indicador 1.-Servicios

Es cualquier actividad o beneficio que en una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la propiedad de algo. (Kottler & Armstrong, 2001 pg.87.)

Indicador 2.- Eficiencia

Es conseguir los objetivos propuestos igualmente, haciendo uso óptimo de los recursos. Esta optimización de los recursos se consigue mediante una adecuada planificación. (Ferrando, Granero, 2008 p.65)

Dimensión 5.- Resultados.

Los criterios de este grupo (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y los resultados clave) tratan sobre los logros de la organización. (Ferrando, Granero 2008 p.78)

Indicador 1.- Satisfacción del Cliente

La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. (Fernando Gosso 2008).

Indicador 2.-Reconocimiento

A nivel de organización el reconocimiento juega un rol importante teniendo una marca en el aprendizaje en los puestos de trabajo, en la productividad, el desempeño, la detención de personal y en la rotación voluntaria, siendo un factor clave para implantar organizaciones inteligentes (Amozurrutia,2011 pg.102)

2.2.2 Variable dependiente

Competitividad

Definición Conceptual

Según Hernández (2013, p.23)

Define a la competitividad como “la capacidad de las empresas de vender más productos y/o servicios y de mantener – o aumentar- su participación en el mercado, sin necesidad de sacrificar utilidades. Para que realmente sea competitiva una empresa, el mercado en que mantiene o fortalece su posición tiene que ser abierto y razonablemente competido.”

Definición Operacional

La competitividad mide las ventajas competitivas y las estrategias competitivas. Estas herramientas ayudan a toda organización a sobre salir de la competencia del rubro al que se dirige. Logrando posicionarse en la mente del cliente.

Dimensión 6.- Ventaja Competitiva

Una ventaja competitiva constituye un factor diferencial en las características de una empresa, un producto o servicio que los clientes, consumidores o usuarios percibieron como único y determinante. (Hernández, 2013, p. 17)

Indicador 1.- Infraestructura

Es un conjunto de bienes de capital que, aun siendo utilizado directamente en el proceso de producción, sustenta la estructura productiva y contribuye a mejorar de forma efectiva los servicios brindados y a su vez suministrar servicios simultáneamente a múltiples usuarios o al conjunto de la sociedad, más que a las empresas o personas privadas. (Pablo, Delgado, 2002, p.176)

Dimensión 7.- Estrategia competitiva.

Estrategia competitiva es la búsqueda de la posición favorable dentro de una industria, escenario fundamental donde se lleva a cabo la competencia con la finalidad de establecer una posición rentable y sostenible frente a las fuerzas que rigen la competencia en la industria.(Porter, 2005)

Indicador 1.- Diferenciación

Es una estrategia donde el servicio o producto que se ofrece es percibido como único, ya sea en imagen o diseño de la marca, en tecnología, en características muy particulares, en servicio al cliente, cadenas de distribuciones o en otras dimensiones. (Diaz, 1995, p. 292)

Indicador 2.- Calidad de servicio

Se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega de productos libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.). Evaluados por los clientes en relación a un servicio según la satisfacción de sus necesidades y expectativas. (Galviz, 2011, p.43)

Matriz de Operacionalización de las Variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
Variable Independiente : GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	Liderazgo	Misión y Visión	1 2 3	Ordinal		
		Valores	4 5			
	Política y Estrategia	Objetivos	6 7 8			
			Planes Estratégicos		9 10 11 12	
		Personal			Capacitación	13 14 15
			Compromiso		16	
	Procesos	Servicios	17			
		Eficiencia	18			
	Resultados	Satisfacción del cliente	19 20			
		Reconocimiento	21 22			
	Variable Dependiente : COMPETITIVIDAD	Ventajas Competitivas	Infraestructura		23 24 25	Ordinal
			Acreditación otorgada por DIGESA		26 27 28 29	
Estrategia Competitiva				Diferenciación	30	
		Calidad de Servicio	31 32 33			

2.3. Población, muestra y muestreo.

2.3.1 Población.

En el presente trabajo de investigación nuestra población es finita y está conformada por 52 trabajadores de la clínica Ana Stahl.

Según Hernández, Fernández, Baptista (2006, p. 239) "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones"

2.3.2 Muestra

La muestra según Hernández, Fernández, Baptista (2006. p. 236) se define de la siguiente manera: “La muestra es el subgrupo de la población”.

Para determinar la muestra se utilizó una fórmula de población conocida, la cual nos dará un resultado para ser investigada.

$$n = \frac{Z^2 N pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= Coeficiente de confianza cuyo valor es 1,96, para un 95% de Nivel de Confianza.

p= probabilidad de aceptación, cuyo valor será 0.5.

q= probabilidad de no aceptación, cuyo valor será 0.5.

e= error máximo permitido, será 0.05.

Remplazando los valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 (52) (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (52 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 45.90$$

En total es una muestra total 46 personas encuestadas del personal de la clínica Ana Stahl.

2.3.3 Muestreo

Para esta investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple, según Hernández, Fernández, Baptista (2006, p. 241). “El muestreo aleatorio simple, es donde todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser escogidos y por medio de una selección aleatoria simple”.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos será la encuesta, la cual será aplicada a 46 trabajadores de la clínica Ana Stahl.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

En nuestra investigación se utilizó el instrumento del cuestionario que según Hernández, Fernández, Baptista (2006, p. 310). El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

2.4.3 Validez

El proceso de validación se realizó mediante la opinión de juicio de expertos, que en nuestro caso fue el asesor de tesis, quien verificó y validó el cuestionario de consulta que indaga sobre la validez del instrumento propuesto. Los profesionales son docentes universitarios e investigadores de la UCV, quienes tienen la solvencia moral y profesional para realizar dicha acción.

Para evaluar la validez de contenido se utilizó la técnica de Juicio de expertos la cual se encuentra adjunto en los anexos.

Tabla 1

Validación de expertos	
Expertos	Opinión de aplicabilidad
Dr. Ludeña González Gerardo	Aplicable
Dr. Castilla Castillo Pedro	Aplicable
Mga. Aliga Correa David Fernando	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del cuestionario tipo Likert se aplicó el trabajo piloto a 10 trabajadores de la clínica Ana Stahl, luego se aplicó el coeficiente de alfa Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS 24.

Tabla 2

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	33

Interpretación:

Como se puede apreciar que el análisis de confiabilidad para las variables gestión de la calidad total y competitividad, respecto al resultado tiene un valor α de 0.927, esto indica que el grado de fiabilidad del instrumento al 92% es excelente, según la tabla 4 estandarizada, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 4

Coeficientes de alfa de cronbach	
Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

2.5. Métodos de análisis de datos.

2.5.1 Método Hipotético Deductivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica que “En este método se descende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares para explicar dicho fenómeno” (p. 80).

2.5.2 Método estadístico descriptivo e inferencial

Según Hernández, Fernández, Batista (2010, p.299) “Tiene como propósito describir las distribuciones de las variables, se pretende probar la hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra de a la población o universo.”

2.6. Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en cuenta valores fundamentales que toda persona debe de poseer, entre estos valores se encuentran la honestidad, perseverancia, decisión y con la ética necesaria para realizar la investigación y mantener en absoluta reserva la información obtenida. Huamanchumo H. Rodriguez J. (2015), Las investigaciones científicas deben estar orientadas a estudiar los problemas sociales, económicos, financieros y empresariales en beneficio de la sociedad y de las organizaciones. Es decir deben estar orientados a identificar las causas de los problemas y dar una solución científica al problema a investigar. Ninguna investigación debe ir en contra de los preceptos éticos y morales.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivos de los resultados.

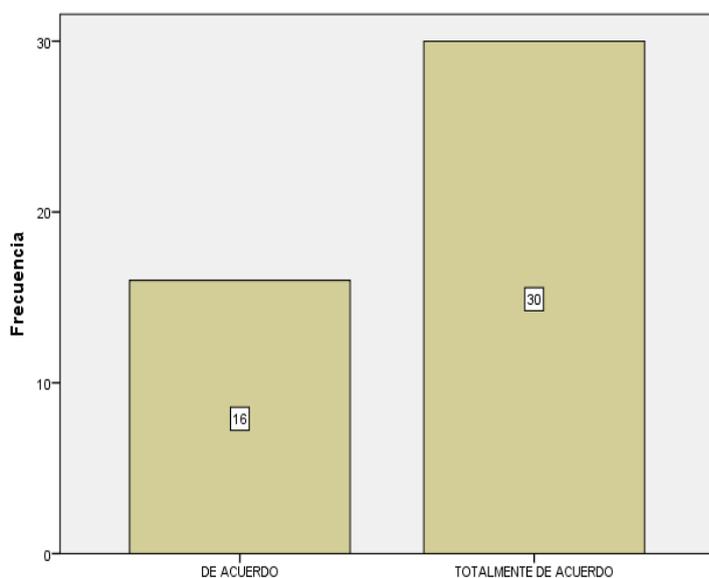
El análisis de los resultados se dio con 46 encuestas realizadas al personal de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

Tabla 5

Variable Independiente: Gestión de Calidad Total

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	16	34,8	34,8	34,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	65,2	65,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



barras

Figura 2: Diagrama porcentual.

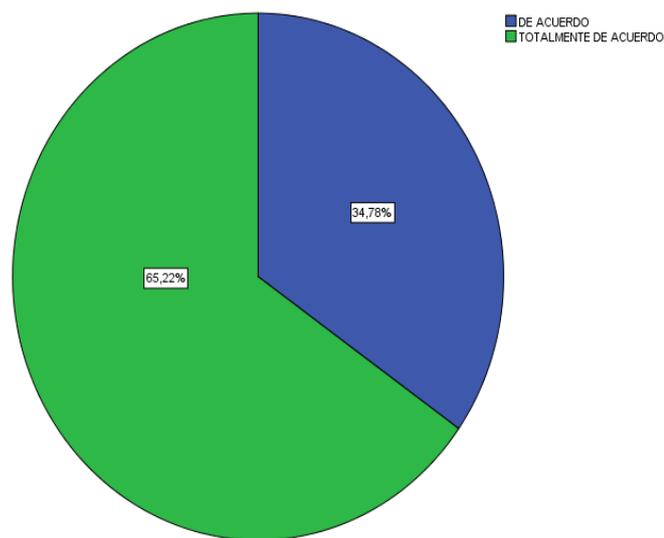


Figura 1: Gráfico de

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 30 personas de 46, representando por el 65,2% de los encuestados, respondieron que están de totalmente de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl cuenta una correcta gestión de calidad total. Asimismo, se observa que el 34,8% de los encuestados que representan 16 personas están de acuerdo con la variable estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 6

Variable Dependiente: Competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	41,3	41,3	41,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	58,7	58,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

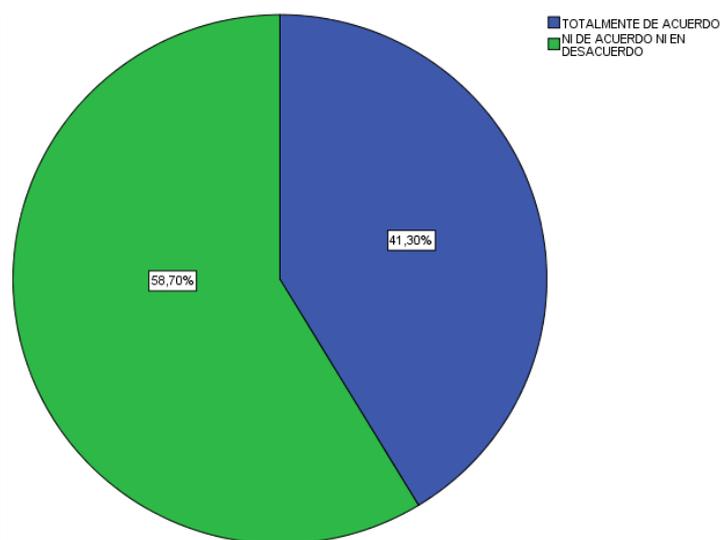
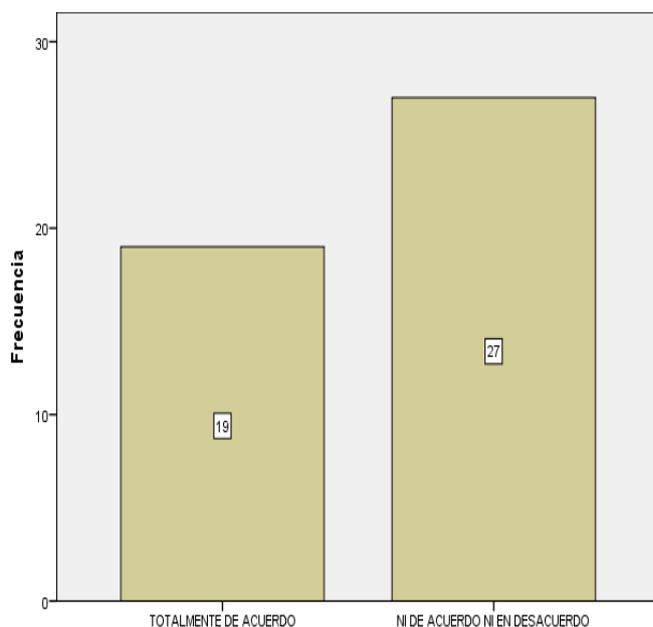


Figura 3: Gráfico de barras

Figura 4: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 27 personas de 46, representando por el 58,7% de los encuestados, respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Clínica Ana Stahl cuenta una correcta competitividad. Asimismo, se observa que el 41,3% de los encuestados que representan 19 personas, están ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la variable estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 7

Dimensión 1: Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	8	17,4	17,4	17,4
	DE ACUERDO	33	71,7	71,7	89,1
	TOTALMENTE DEACUERDO	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

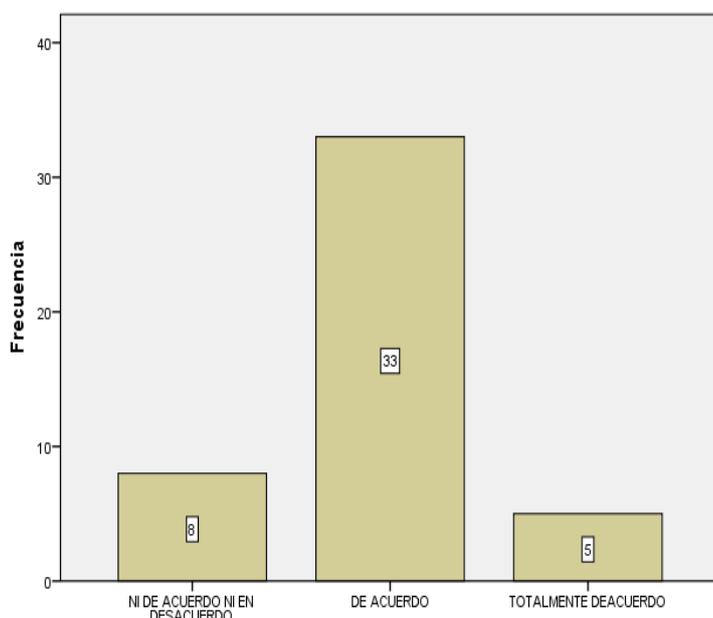


Figura 4: Gráfico de barras

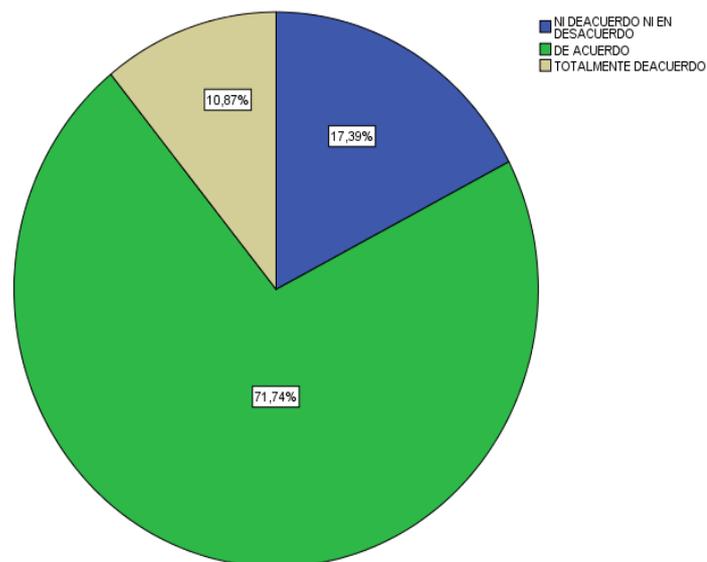


Figura 5: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 33 personas de 46, representando por el 71,1% de los encuestados, respondieron que están de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl cuenta un correcto liderazgo. Asimismo, se observa que el 17,4% de los encuestados que representan 8 personas, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 10,9% está totalmente de acuerdo con la dimensión estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 8

Dimensión 2: Política y Estrategia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	10,9	10,9	10,9
	DE ACUERDO	38	82,6	82,6	93,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

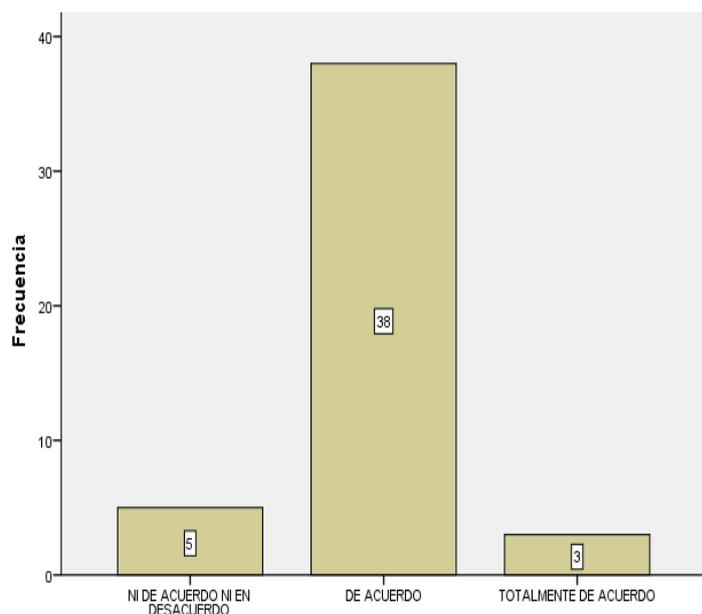


Figura 6: Gráfico de barras

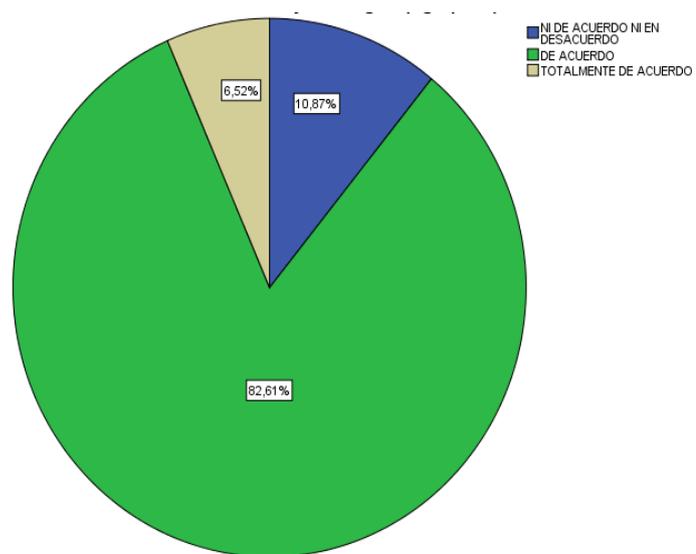


Figura 7: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 38 personas de 46, representando el 82,6% de los encuestados, respondieron que están de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl cuenta una correcta política y estrategia. Asimismo, se observa que el 10,9% de los encuestados que representan 5 personas, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 6,5% está totalmente de acuerdo con la dimensión estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 9

Dimensión 3: Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	21,7	21,7	21,7
	DE ACUERDO	27	58,7	58,7	80,4
	TOTALMENTE DEACUERDO	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

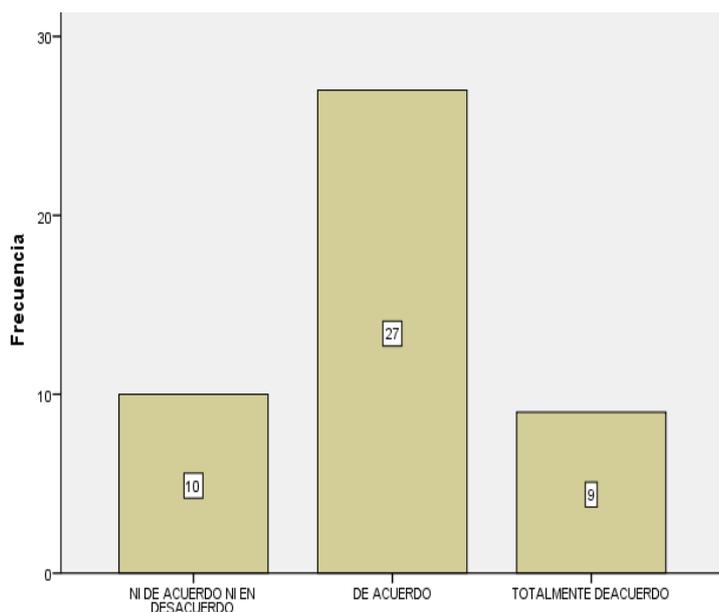


Figura 7: Gráfico de barras

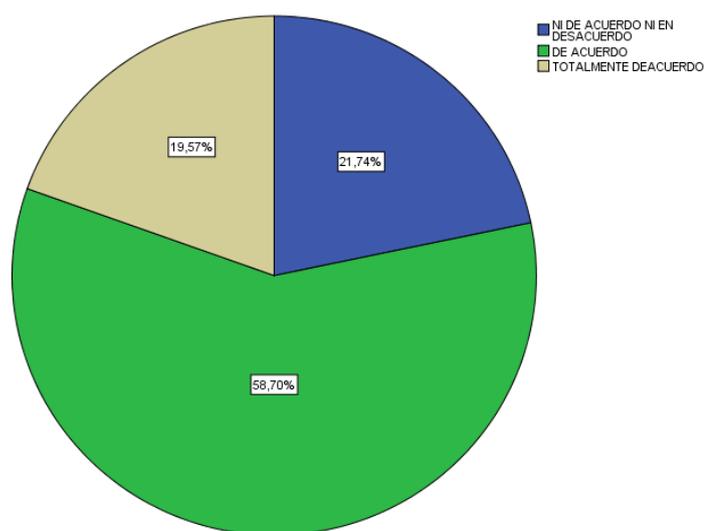


Figura 8: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que el 27 personas de 46, representando el 58,7% de los encuestados, respondieron que están de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl considera que cuenta con personal capacitado. Asimismo, se observa que el 21,7% de los encuestados que representan 10 personas, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 19,5% está totalmente de acuerdo con la dimensión estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 10

Dimensión 4: Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	19,6	19,6	19,6
	DE ACUERDO	24	52,2	52,2	71,7
	TOTALMENTE DEACUERDO	13	28,3	28,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

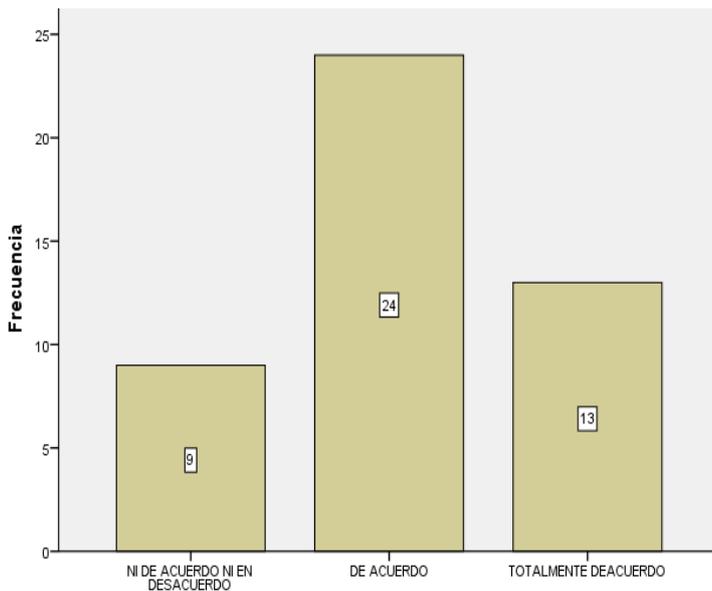


Figura 9: Gráfico de barras

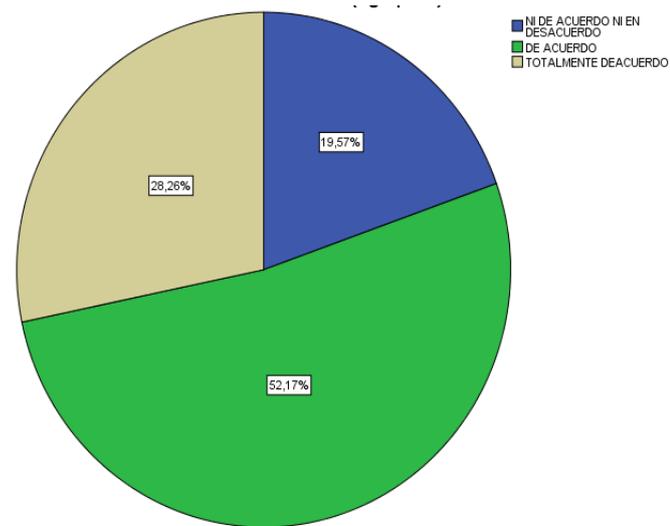


Figura 10: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 24 personas de 46 representando el 52,2% de los encuestados, respondieron que están de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl considera que correctos los procesos utilizados influyen en la calidad de servicio. Asimismo, se observa que el 28,3% de los encuestados que representan 13 personas, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 19,5% está totalmente de acuerdo con la dimensión estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 11

Dimensión 5: Resultados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	23,9	23,9	23,9
	DE ACUERDO	26	56,5	56,5	80,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

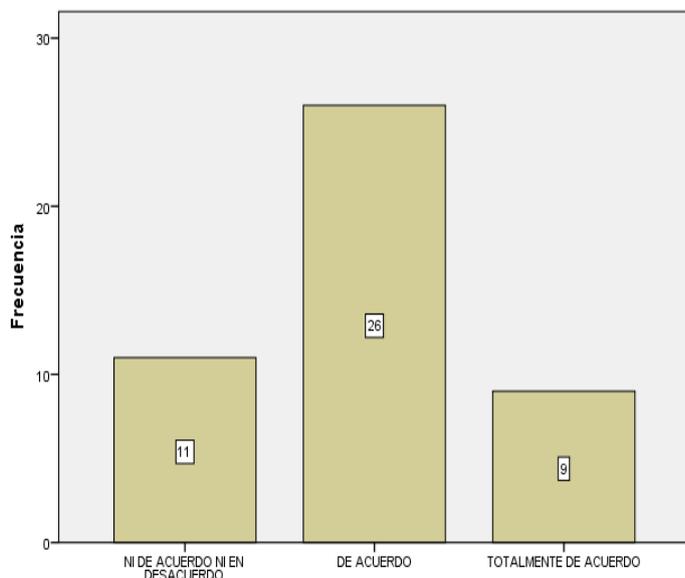


Figura 11: Gráfico de barras

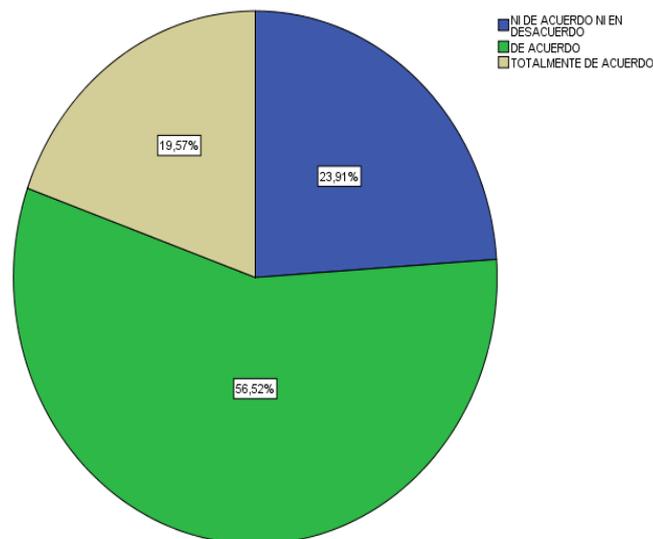


Figura 12: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 26 personas de 46 representando el 56,2% de los encuestados, respondieron que están de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl considera que los resultados influyen en la satisfacción del cliente. Asimismo, se observa que el 23,9% de los encuestados que representan 11 personas, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 19,5% está totalmente de acuerdo con la dimensión estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 12

Dimensión 6: Ventaja Competitiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	23,9	23,9	23,9
	DE ACUERDO	28	60,9	60,9	84,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

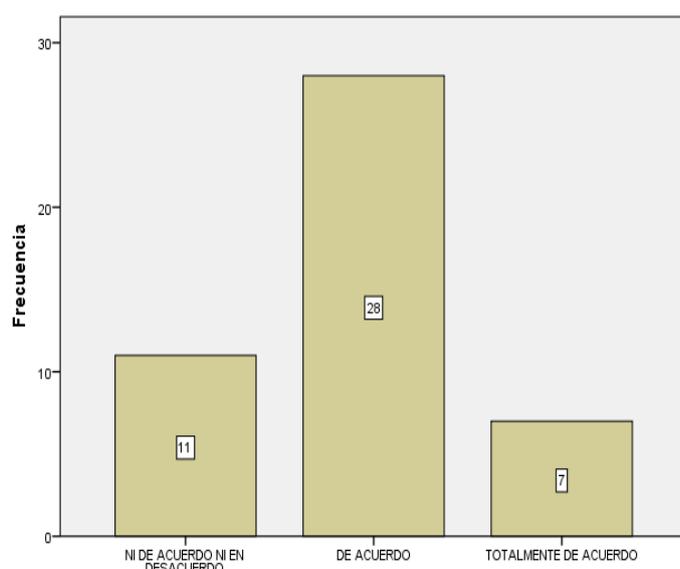


Figura 13: Gráfico de barras

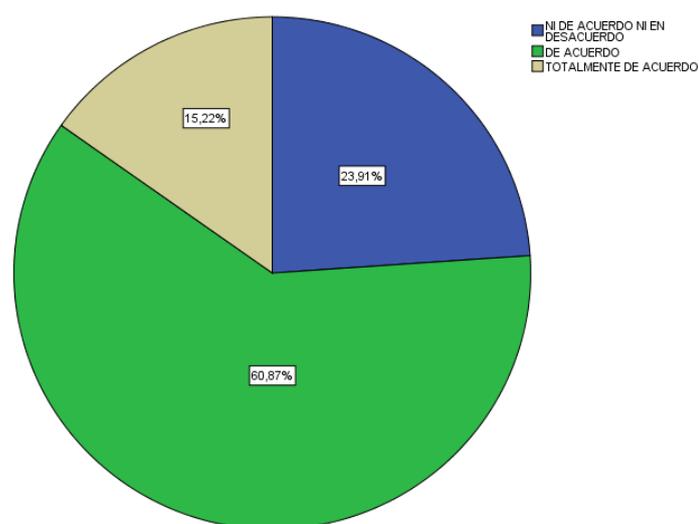


Figura 14: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 28 personas de 46 representando el 60,9%, respondieron que están de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl considera que cuenta con una correcta ventaja competitiva. Asimismo, se observa que el 23,9% de los encuestados que representan 11 personas, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15,2% está totalmente de acuerdo con la dimensión estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

Tabla 13

Dimensión 7: Estrategias Competitivas.

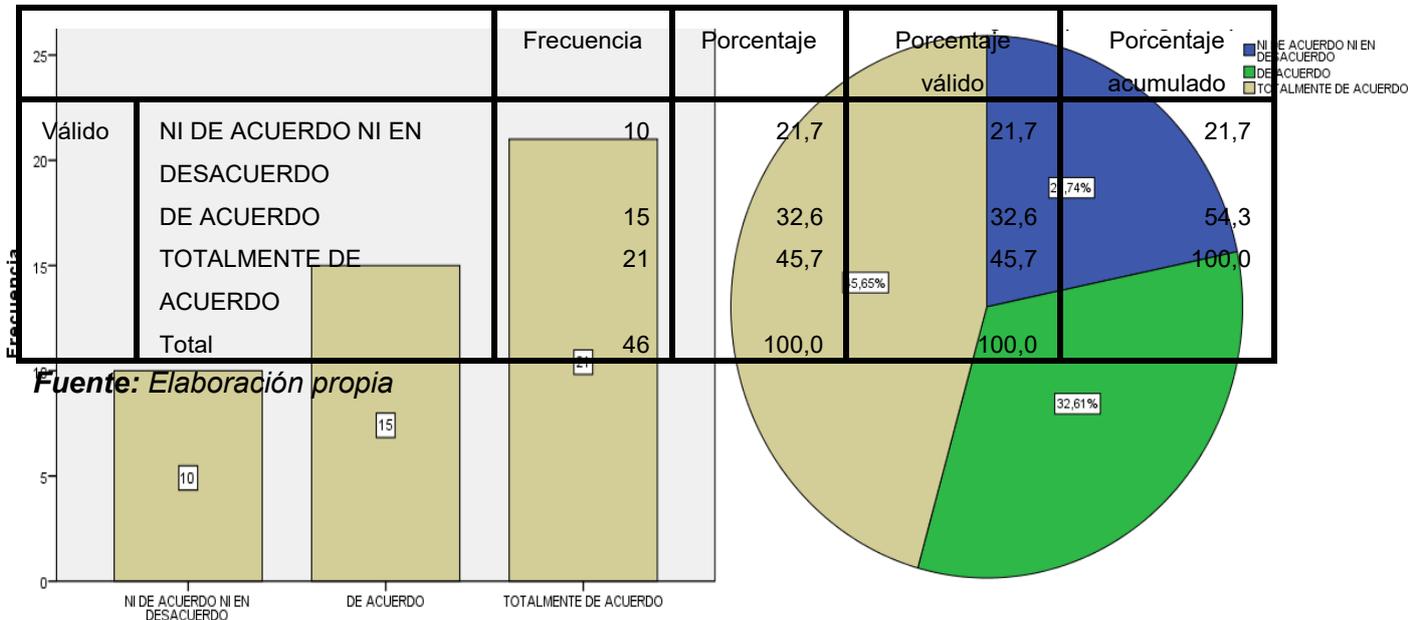


Figura 13: Gráfico de barras

Figura 14: Diagrama porcentual.

Interpretación:

Según los resultados, notamos que 21 personas de 46 representado el 45,7% de los encuestados, respondieron que están de acuerdo en que la Clínica Ana Stahl considera que cuenta con correctas estrategias competitivas. Asimismo, se observa que el 32,5% de los encuestados que representan 15 personas, están de acuerdo, mientras que el 21,7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión estudiada en la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017.

3.2 Análisis inferencial de los resultados.

3.2.1 Contrastación de Hipótesis

Según el contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se corroboró que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto se aplicó las pruebas no paramétricas. Prueba “R. de Pearson”.

Hipótesis general

H_i.- Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017

H_o.- No existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017

H₁.- Si existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017

Regla de decisión

- Si valor $p < 0,05$, se rechaza H_0
- Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 14

		Gestión De Calidad Total (Agrupada)	Competitividad (Agrupada)
Gestión De Calidad Total (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Competitividad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 14, nos muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menor 0.05 es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se acepta la hipótesis de investigación. Según

la tabla 15 estandarizada, existe una correlación positiva moderada de un 59.2% concluyendo que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017

Tabla 15

Coefficiente estandarizado de correlaciones

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación positiva muy baja
0	Nula
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Hernández, S. y Fernández, C. y baptista, P. 2010, p.238

Hipótesis específica 1

Hi.- Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Ho.- No existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

H1.- Si existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Regla de decisión

- Si valor $p < 0,05$, se rechaza H_0
- Si valor $p > 0,05$, se acepta la H_0

Tabla 16

Correlaciones			
		Gestión De Calidad Total (Agrupada)	Ventaja Competitiva (Agrupada)
Gestión De Calidad Total (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,580**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Ventaja Competitiva (Agrupada)	Correlación de Pearson	,580**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 16, nos muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menor 0.05 es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se acepta la hipótesis de investigación. Según la tabla 15 estandarizada, existe una correlación positiva moderada de un 58.0%, concluyendo que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Hipótesis específica 2

H_i. Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

H_o. No existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

H₁. Si existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Regla de decisión

- Si valor $p < 0,05$, se rechaza H_0
- Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 17

Correlaciones			
		Gestión De Calidad Total (Agrupada)	ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (Agrupada)
Gestión De	Correlación de Pearson	1	,168
Calidad Total	Sig. (bilateral)		,263
(Agrupada)	N	46	46
ESTRATEGIAS	Correlación de Pearson	,168	1
COMPETITIVAS	Sig. (bilateral)	,263	
(Agrupada)	N	46	46

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 17, nos muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia mayor que 0.05 es decir " $0.263 > 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Según la tabla 15 estandarizada, existe una correlación positiva muy baja de un 16.8%, concluyendo que no existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

3.2.2 Prueba de Influencia

Hipótesis General

H₀. No existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017

H₁. Si existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017

Regresión lineal

Tabla 18

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,592 ^a	,351	,336	,406

a. Predictores: (Constante), Gestión De Calidad Total (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 18 tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 35.1%, indicando que la gestión de la calidad total está explicada por la competitividad, según la tabla 19 de porcentajes esta variación es baja.

Tabla 19

Porcentajes estandarizados

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Según (Rivero, 2005, p.240)

Tabla 20

ANOVA ^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	3,915	1	3,915	23,799	,000 ^b
Residuo	7,238	44	,164		
Total	11,152	45			

a. Variable dependiente: Competitividad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Gestión De Calidad Total (Agrupada)

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 20 de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es menor 0.000 a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017

Tabla 21

Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta	
1 (Constante)	,963	,338	2,845	,003
Gestión De Calidad Total (Agrupada)	,613	,126	,592	,000

a. Variable dependiente: Competitividad (Agrupada)

Interpretación:

El resultado de la tabla 21 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde la Competitividad es igual a 0.963 y 0.613 que es igual a la Gestión de Calidad Total. Resultando $Y = 0.963 + 0.613 X$.

Hipótesis específica 1

Ho.- No existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

H1.- Si existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Tabla 22

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,580 ^a	,337	,321	,299

a. Predictores: (Constante), Gestión De Calidad Total (Agrupada)

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 22 tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 33.7% que la Gestión de Calidad Total está explicada en la Ventaja Competitiva, según la tabla 19 de porcentajes esta variación es baja.

Tabla 23

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,997	1	1,997	22,319	,000 ^b
	Residuo	3,938	44	,089		
	Total	5,935	45			

a. Variable dependiente: Ventaja Competitiva (Agrupada)
b. Predictores: (Constante), Gestion De Calidad Total (Agrupada)

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 23 de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es menor (0.000) a la significancia de trabajo (0.05), es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Tabla 24

Coefficientes					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	1,688	,250		6,762	,000
Gestión De Calidad Total (Agrupada)	,438	,093	,580	4,724	,000

a. Variable dependiente: VENTAJA COMPETITIVA (Agrupada)

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 24, la ecuación de regresión lineal simple es $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$, donde la ventaja competitiva es igual a 1.688 y 0.438 es igual a la gestión de calidad total, resultando $Y = 1.688 + 0.438X$.

Hipótesis específica 2

H₀. No existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

H₁. Si existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Tabla 25

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,168 ^a	,228	,006	,416

a. Predictores: (Constante), Gestión De Calidad Total (Agrupada)

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 25 tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 22.8% que la gestión de calidad total está explicada en la estrategia competitiva, según la tabla 19 de porcentajes esta variación es baja.

Tabla 25

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,222	1	,222	1,284	,263 ^b
	Residuo	7,604	44	,173		
	Total	7,826	45			

a. Variable dependiente: ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (Agrupada)
b. Predictores: (Constante), Gestión De Calidad Total (Agrupada)

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 25 de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es mayor (0.263) a la significancia de trabajo (0.05), es decir “0.263 > 0.05”; por lo tanto se acepta la Ho y se rechaza la hipótesis de investigación. Es decir, no existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

Tabla 26

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	2,396	,347		6,909	,000
Gestión de Calidad Total (Agrupada)	,146	,129	,168	1,133	,263

a. Variable dependiente: ESTRATEGIASCOMPETITIVAS (Agrupada)

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 26, la ecuación de regresión lineal simple es $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$, donde la ventaja competitiva es igual a 2.395 y 0.146 es igual a la gestión de calidad total, resultando $Y = 2.395 + 0.146X$.

IV. DISCUSIÓN

La tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017, con Hipótesis general existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.

De acuerdo a la prueba de hipótesis y análisis del cuadro de resultados en base al estadístico de correlación de R. de Pearson y la prueba de regresión lineal la tabla 14 y 18 indican que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, por lo tanto existió una correlación positiva moderada de un 59.2% concluyendo que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl. Y el 35.1% indicando que la gestión de la calidad total está explicada por la competitividad, según la tabla 17 de porcentajes esta variación es baja.

Dichos resultados obtenidos coinciden con la tesis de Moreno (2007) en su investigación titulada “La Calidad como herramienta de competitividad”, cuyo objetivo general es integrar la calidad junto con la competitividad de tal manera que las empresas puedan obtener beneficios que mejoren su situación actual y se mantengan en el mercado. Moreno concluye su investigación indicando que mediante el seguimiento de los indicadores de productividad y calidad se impacta positivamente en la competitividad de la fábrica ya que cuando se alinean los esfuerzos al logro de los objetivos utilizando herramientas de mejora, control y seguimiento se van eliminando las desviaciones para su logro,

Mientras que en la tesis de Rosales (2015) en su investigación titulada “Gestionar la calidad por procesos para mejorar la competitividad en la empresa Global Plastic S.A.C, Los Olivos 2015.”, tiene como objetivo general determinar en qué medida la calidad del proceso mejora la competitividad del área de inyectado en la empresa Global Plastic S.A.C. 2015.). Rosales concluye que quedó demostrado que la competitividad del área de inyectado se ha incrementado por el uso de la herramienta de la calidad del proceso, además quedo justificado que la productividad del área de Inyectado se ha incrementado por el uso del desempeño en el proceso de inyectado y finalmente se verificó que los costos del área de inyectado ha disminuido por el uso de la herramienta de la confiabilidad.

V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, Por ende, concluyo que la gestión de calidad es una herramienta que permite a la organización a desarrollarse en un ambiente competitivo.
2. Se determinó que existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl. Se concluye por lo tanto que la gestión de la calidad total impacta significativamente en las ventajas competitivas, teniendo en cuenta que la clínica posee una moderna infraestructura y además cuenta con la acreditación de la DIGESA en el área de salud ocupacional.
3. Se determinó que no existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl. Con lo cual podemos concluir que la gestión de la calidad no genera un efecto significativo en las estrategias competitivas.

VI. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones:

1. Para mantener una eficiente gestión de calidad total, se recomienda capacitar periódicamente al personal, para brindar un servicio de calidad al cliente o paciente y además de comprometer a todos los miembros de la organización para el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos de la organización. También se recomienda evaluar la percepción de los clientes o pacientes en cuanto a los servicios recibidos y con los resultados obtenidos poder identificar en qué áreas se están presentando fallas para mejorar e implementar nuevas herramientas de gestión, ya que estas herramientas permitirán aumentar la competitividad de la organización.
2. Para mejorar y explotar las ventajas competitivas que posee la organización se recomienda implementar las áreas de atención a los pacientes con tecnología e infraestructura moderna, además de contar con personal capacitado, eficiente y eficaz, contar con médicos especializados para poder brindar una buena atención y de calidad, también se recomienda explotar la acreditación otorgada por la DIGESA con la que cuenta el área de salud ocupacional, utilizando medios publicitarios que ayuden a difundir que la Clínica Ana Stahl cuenta con dicha acreditación y con ello poder aumentar la preferencia de los clientes o pacientes, para finalmente obtener un público fidelizado, aumentando la competitividad de la organización.
3. Según (Porter,2005) indica que la estrategia competitiva “es la búsqueda de la posición favorable dentro de una industria, escenario fundamental donde se lleva a cabo la competencia con la finalidad de establecer una posición rentable y sostenible frente a las fuerzas que rigen la competencia en la industria”. Por ello se recomienda desarrollar nuevas estrategias para mejorar la posición competitiva en el mercado al cual se dirige la organización y con ello generar un mayor impacto ante la competencia y poder favorecer a la organización a diferenciarse de sus principales competidores por la calidad de los servicios, la tecnología, la infraestructura y el personal capacitado.

VII. REFERENCIAS

Amozurrutia J (2011). *Complejidad y Creencias Sociales. Un modelo adaptativo para la investigación interdisciplinaria.*

Arriaga, Conde y Estrada (1996). *Economía, Teoría y Práctica.*

Cámara L, Berzosa B. y Correo E. (2005). *La gestión de la calidad. Guía para la adaptación del Modelo EFQM de excelencia en entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción social.* Madrid.

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima, Peru: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Cautrecasas, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total-Organización de la Producción y Dirección de Operaciones.*

Díaz, S. (1995). *El diagnóstico de la empresa.* Madrid – España

Desller G. (2001). *Administración de Personal.*

Fernández Z. (1995). *Las bases internas de la competitividad en la empresa- Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa.*

Ferrando M; Granero C. (2008) *Calidad Total: Modelo EFQM de excelencia (2ª edición).* Madrid.

Gosso F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente.*

Guerrero M. (2012). *La Gestión de la Calidad Total en los Ayuntamientos Españoles- Modelos y Experiencias.*

Gutiérrez H. (1997). *Calidad total y productividad (3ª ed.).* México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A

Hernández E. (2013). *La competitividad industrial en México*

Hernández R., Fernández C., Baptista P., (2006). *Metodología de la investigación (4º ed.)* México.

Huamanchumo H. Rodríguez J. (2015) *Metodología de la Investigación en las Organizaciones.*

Philip K., Armstrong G.(2001) *Principios del Marketing- Nociones de Calidad Total: Conceptos y Herramientas básicas.*

Pablo R, Delgado G.. (2002) *La exposición universal de Sevilla 1992: Efectos sobre crecimiento económico Andaluz.*

Porter, M. (2005) *Ventaja competitiva: Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior (4ºEd).* España.

Romero M, Delgado G. (2002) *La exposición universal de Sevilla 1992: Efectos sobre el crecimiento económico Andaluz-Madrid*

Robbins S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional.*

Valderrama, S. (2009) *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica (1ra.)* Perú.

VIII. ANEXOS

Anexo 1.

CUESTIONARIO

“Influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el año 2017”

INSTRUCCIONES: A continuación Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la empresa en la que trabaja. Se le solicita responder marcando con un aspa “X” eligiendo la opción que más se acerque a su opinión, considerando la escala de 1 al 5, tal como se muestra en el cuadro.

5= Totalmente de Acuerdo
 4= De Acuerdo
 3= Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
 2= En Desacuerdo
 1= Totalmente en Desacuerdo

Dimensión	Ítem	PREGUNTAS DE V. INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	1	2	3	4	5
Liderazgo	1	¿Usted conoce cuál es la misión de la Clínica Ana Stahl?					
	2	¿Usted conoce cuál es la visión de la Clínica Ana Stahl?					
	3	¿Usted se considera un colaborador comprometido al logro de la misión y visión de la Clínica Ana Stahl?					
	4	¿Usted conoce cuales son los valores que están establecidos en la Clínica Ana Stahl?					
	5	¿Usted considera que cumple con los valores establecidos por la Clínica Ana Stahl?					
Política y estrategia	6	¿Usted considera que las normas y políticas establecidas en la empresa son claras y entendibles?					
	7	¿Usted conoce cuales son los objetivos planteados por la Clínica Ana Stahl?					
	8	¿Usted sabe de qué forma puede contribuir al logro de los objetivos de la Clínica Ana Stahl?					
	9	¿Usted considera que su desempeño laboral ayudará al logro de los objetivos de la Clínica Ana Stahl?					
	10	¿Usted conoce cuales son los planes estratégicos de la clínica Ana Stahl?					
	11	¿Usted cree que cumple con los planes estratégicos de la clínica Ana Stahl?					
Personal	12	¿Usted cree que el cumplimiento de los planes estratégicos ayudará al logro de los objetivos de la clínica Ana Stahl?					
	13	¿Usted cree que capacitando al personal se podrá brindar buen servicio?					
	14	¿Usted considera que el personal se encuentra capacitado para cubrir las necesidades y expectativas del paciente?					
	15	¿Usted considera que se debe capacitar periódicamente al personal para lograr una atención de calidad?					
Procesos	16	¿Usted se considere un colaborador comprometido por brindar un buen servicio?					
	17	¿Usted considera que al brindar un buen servicio logramos satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes y clientes?					
Resultados	18	¿Usted considera que la eficiencia y eficacia de atención al cliente o paciente influye en la calidad de servicio?					
	19	¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la percepción de los pacientes y clientes?					
	20	¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?					
	21	¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente o paciente?					

	22	¿Usted considera que la satisfacción del paciente o cliente influye en el reconocimiento de la Clínica Ana Stahl?					
Dimensión	Ítem	PREGUNTAS DE V. DEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD	1	2	3	4	5
Ventaja Competitiva	23	¿Usted considera que las áreas de atención de la Clínica Ana Stahl se encuentran bien implementadas?					
	24	¿Usted considera que al tener áreas de atención con tecnología moderna podrían generar mayor satisfacción en los clientes y pacientes?					
	25	¿Usted considera que al contar con infraestructura moderna, esta influye en la preferencia de los clientes y pacientes?					
	26	¿Usted considera que la acreditación brindada por la DIGESA en el área de Salud Ocupacional, genera un mayor respaldo ante la competencia?					
	27	¿Usted considera que al contar con la acreditación de la DIGESA en el área de Salud Ocupacional, debe asegurar un servicio de buena calidad?					
	28	¿Usted considera que al ser la única Clínica con la acreditación de la DIGESA en Iquitos, genera más preferencia ante los clientes?					
	29	¿Usted considera que al contar con la acreditación de la DIGESA del área de salud ocupacional, debe disminuir el margen de error en los servicios que se brindan?					
Estrategias Competitivas	30	¿Usted cree que la clínica Ana Stahl logra diferenciarse de la competencia por tener diversos servicios médicos?					
	31	¿Usted cree que al ser una clínica con moderna estructura, se diferencia de la competencia?					
	32	¿Usted considera que al tener un personal profesional capacitado, eficaz y eficiente, ayuda a diferenciarse de la competencia?					
	33	¿Usted considera que al brindar servicios de calidad se obtiene una mayor diferenciación ante competencia?					

Gracias.

Anexo 2.

Prueba Piloto

bases de datos chrombach.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	I	Numérico	8	0	ITEM I	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	II	Numérico	8	0	ITEM II	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	III	Numérico	8	0	ITEM III	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	IV	Numérico	8	0	ITEM IV	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V	Numérico	8	0	ITEM V	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VI	Numérico	8	0	ITEM VI	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VII	Numérico	8	0	ITEM VII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VIII	Numérico	8	0	ITEM VIII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	IX	Numérico	8	0	ITEM IX	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	X	Numérico	8	0	ITEM X	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	XI	Numérico	8	0	ITEM XI	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	XII	Numérico	8	0	ITEM XII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	XIII	Numérico	8	0	ITEM XIII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	XIV	Numérico	8	0	ITEM IV	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	XV	Numérico	8	0	ITEM V	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	XVI	Numérico	8	0	ITEM VI	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	XVII	Numérico	8	0	ITEM VII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	XVIII	Numérico	8	0	ITEM VIII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	XIX	Numérico	8	0	ITEM IX	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	XX	Numérico	8	0	ITEM XX	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	XXI	Numérico	8	0	ITEM XXI	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	XXII	Numérico	8	0	ITEM XXII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	XXIII	Numérico	8	0	ITEM XXIII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	XXIV	Numérico	8	0	ITEM XXIV	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	XXV	Numérico	8	0	ITEM XXV	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	XXVI	Numérico	8	0	ITEM XXVI	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	XXVII	Numérico	8	0	ITEM XXVII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	XXVIII	Numérico	8	0	ITEM XXVIII	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	XXX	Numérico	8	0	ITEM XXX	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	XXX	Numérico	8	0	ITEM XXX	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	XXX	Numérico	8	0	ITEM XXX	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

bases de datos chrombach.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII
1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
10	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		

Vista de datos Vista de variables

Análisis estadístico descriptivo, correlación, regresión lineal

Base dedatos.graficos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	¿Usted conoce...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	¿Usted conoce...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	¿Usted se con...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	¿Usted conoce...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	¿Usted conoce...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	¿Usted sabe d...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	¿Usted conoce...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	¿Usted se con...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númerico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númerico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Númerico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Base dedatos.graficos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 53 de 53 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
10	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
11	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
13	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
18	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4
19	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
21	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
25	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5
26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
27	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 3.

Matriz de consistencias

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo influye la Gestión de la Calidad Total en la competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>¿Cómo influye la gestión de la Calidad Total en las ventajas competitivas de la Clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017?</p> <p>¿Cómo influye la gestión de la Calidad total en la estrategia competitiva de la Clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.</p> <p>Precisar la influencia de la gestión de la calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICA:</p> <p>Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en las ventajas competitivas de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.</p> <p>Existe influencia significativa de la gestión de calidad total en la estrategia competitiva de la clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de Calidad Total</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Política y estrategia • Personal • Procesos • Resultados <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Competitividad</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventaja Competitiva • Estrategias Competitivas. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental de corte transversal <p style="text-align: center;">X → f(x)</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo causal <p>POBLACIÓN: Población: Consta de 52 trabajadores de la Clínica Ana Stahl, en el distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2017</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta.

TÍTULO: Influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad de la clínica Ana Stahl, en el año 2017

Anexo 4.

Turnitin

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

Seguro | <https://turnitin.com/dv?o=829836373&u=1052508377&s=3&lang=es>

Probar el nuevo Feedback Studio

desarrollo de tesis (martes-noche) | Influencia de la Gestion de calidad total ... | Roadmap | Trabajo 23 de 23

Originality | **GradeMark** | PeerMark

Influencia de la Gestion de calidad total en la competitividad

turnitin **15%** SIMILAR DE 0

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:
Cynthia Jhannis SALAZAR VARON

Asesor:
Dr. Narciso FERNÁNDEZ SAUCEDO

Buscar plantillas de QuickMark

(Inglés)Format

Comentario

Selección del texto y haz clic en el botón "Comentario" para resaltar el texto asociado a un comentario.

↑ → |||| 1/M 1/N Bold

Br. Cap. Error Citation Needed

Close up space Del.

Improper Citation Ital. Left

Line Space Lower Lowercase

no ↑ Raise rom Sp. Space

wf

PÁGINA: 1 DE 80

