



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**IMPORTANCIA DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD PARA LA MEJORA
CONTINUA EN LA CLÍNICA ADVENTISTA ANA STAHL DE
LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2018.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

PRESENTADO POR:

BRIANDA ELIZABETH GALVEZ MALAVERRY

PATRICIA ENCINAS SANCHEZ

ASESOR:

LIC. ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, MGR.

IQUITOS, PERÚ

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN N° 010-CCGyT-FACEN-UNAP-2020

En la ciudad de Iquitos, a los **06** días del mes de **noviembre** del año 2020, a horas: **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **Plataforma meet google**, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: "**IMPORTANCIA DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CLINICA ADVENTISTA ANA STHAL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2018**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°0994-2020-FACEN-UNAP**, presentado por las egresadas de la Escuela Profesional de Administración **BRIANDA ELIZABETH GALVEZ MALAVERRY** y **PATRICIA ENCINAS SANCHEZ**, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr. (Presidente)
LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg. (Miembro)
LIC. ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

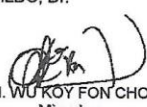
La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: **APROBADAS** con la calificación...**BUENA .(16)**.

Estando los egresados aptos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Siendo las ...**6.30 pm** ... del **06** de **noviembre** de 2020, se dio por concluido el acto académico.


LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente


LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.
Miembro


LIC. ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.
Miembro


LIC. ADM. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación


Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto <http://www.unapiquitos.edu.pe>
facen@unapiquitos.edu.pe: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "IMPORTANCIA DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CLINICA ADVENTISTA ANA STHAL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2018"

MIEMBROS DEL JURADO



LIC. ADM. GILBERT ROLANDO ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente
CLAD- 01929



LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.
Miembro
CLAD-1865



LIC. ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.
Miembro
CLAD- 18909



LIC. ADM. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Asesor
CLAD- 09265

DEDICATORIA

Mi madre Cordelia Malaverry, por darme la vida, creer en mí por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

Mi padre Héctor Pepe Galvez, por apoyarme en los momentos más difíciles, siempre lo he sentido presente en mi vida, sé que este momento es tan especial para ti como lo es para mí, gracias por darme la oportunidad de demostrarte de lo que soy capaz, las cosas se logran con esfuerzo y sacrificio. Va por ustedes por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mi abuelita hermosa Juana Fonseca por su apoyo incondicional me encantaría que estés conmigo en este día tan especial y espero que estés orgulloso de mí, te amo abuelita.

BRIANDA ELIZABETH GALVEZ MALAVERRY

Este trabajo de investigación dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mis padres Miguel Encinas y Semiramis Sánchez por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mis Hijos Fabrizio Yahel y Dominic Gael por estar siempre presente en todos los momentos de cada día.

A mi esposo Euler Enrique Pinedo por apoyarme económicamente y acompañarme para poder realizar mis logros con inspiración y felicidad.

PATRICIA ENCINAS SANCHEZ

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por permitirnos ver el día a día, guiándonos por el buen camino, por darnos sabiduría y permitirnos cumplir una meta más en nuestras vidas, por levantarnos después de cada error y darnos una oportunidad con un nuevo día. Por darnos el regalo de tener a nuestros padres a nuestro lado y que se sientan orgullosos de nosotros.

A nuestras Familias porque en estos últimos meses, nos brindaron su apoyo económico y moral, por creer y confiar en nuestras capacidades, y estar seguros de que alcanzaríamos nuestras metas.

A nuestro amigo y profesor del trabajo de investigación Winston José Rengifo Villacorta, quien fue pieza fundamental para el desarrollo de este trabajo, por lograr nuestros objetivos. Cabe recalcar que en nuestra vida universitaria conocimos a muchas personas, las cuales se han convertido en grandes amigos, les agradecemos a ellos también por el apoyo brindando en nuestra vida estudiantil universitaria.

A nuestros profesores por brindarnos sus conocimientos y enseñarnos como desarrollar nuestra investigación.

A las autoridades de nuestro centro de trabajo Clínica Adventista Ana Stahl por permitirnos utilizar datos de la Empresa y a nuestros compañeros de trabajo porque de una u otra manera nos apoyaron moralmente.

BRIANDA GALVEZ Y PATRICIA ENCINAS

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRAFICOS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Bases Teóricas.....	3
1.3. Definición de Términos Básicos	4
CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES	7
2.1. Formulación de la Hipótesis.....	7
2.2. Variable y su operacionalización	7
2.2.1. Variables:	7
2.2.2. Definición conceptual:	7
2.2.3. Definición operacional:.....	8
2.2.4. Indicadores:	8
2.2.5. Ítems:	8
2.2.6. Instrumentos:	8
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y Diseño	10
3.2. Diseño muestral	10

3.3 Procedimientos de recolección de datos	11
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	11
3.5. Aspectos Éticos	12
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	13
CAPITULO V: DISCUSIÓN	23
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	24
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	25
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	26
ANEXOS.....	28
1. Tabla: Matriz de Consistencia.....	29
2. Instrumentos de recolección de datos	30
3. Consentimiento Informado	32

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Conoce usted que es un círculo de calidad	13
<i>Tabla 2:</i> Trabaja usted en equipo	14
<i>Tabla 3:</i> Cree que los círculos de calidad generan beneficios	15
<i>Tabla 4:</i> Cree que la productividad y calidad del servicio puede incrementar al implementar los círculos de calidad	16
<i>Tabla 5:</i> Cree usted que lleva un adecuado control de las tareas que le son encargadas.	17
<i>Tabla 6:</i> Teniendo en cuenta la calidad a los pacientes ¿cree que cumple con su meta de trabajo	18
<i>Tabla 7:</i> Cómo califica la satisfacción en su departamento	19
<i>Tabla 8:</i> Aporta valor agregado a sus funciones y contribuye a la mejora continua de la clínica	20
<i>Tabla 9:</i> La productividad laboral, influye en el desarrollo económico de la clínica	21
<i>Tabla 10:</i> Cómo cree que es la atención a los pacientes en la clínica.	22

INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1:</i> Conoce usted que es un círculo de calidad.	13
<i>Gráfico 2:</i> Trabaja usted en equipo.	14
<i>Gráfico 3:</i> Cree que los círculos de calidad generan beneficios.	15
<i>Gráfico 4:</i> Cree que la productividad y la calidad del servicio puede incrementar al implementar los círculos de calidad.	16
<i>Gráfico 5:</i> Cree usted que lleva un adecuado control de las tareas que le son encargadas.	17
<i>Gráfico 6:</i> Teniendo en cuenta la calidad a los pacientes ¿cree que cumple con su meta de trabajo?.	18
<i>Gráfico 7:</i> Cómo califica la satisfacción en su departamento.	19
<i>Gráfico 8:</i> Aporta valor agregado a sus funciones y contribuye a la mejora continua de la clínica.	20
<i>Gráfico 9:</i> La productividad laboral, influye en el desarrollo económico de la clínica.	21
<i>Gráfico 10:</i> <i>Cómo cree que es la atención a los pacientes en la clínica.</i>	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación de importancia de los círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl de la ciudad de Iquitos, periodo 2018. Por esta razón, se planteó el problema de investigación: cuál es la importancia de los círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl y así mismo tiene como objetivo determinar la importancia en la utilización de los círculos de calidad en el logro de una mejora continua en los procesos y servicios que brinda la Clínica Adventista Ana Stahl. En base a esto, el trabajo de investigación plantea que la hipótesis Los Círculos de Calidad ayuda a la Clínica Adventista Ana Stahl a contribuir a la mejora continua en la organización. En el trabajo en estudio es una muestra de la población de 151 trabajadores de acuerdo al cálculo del método finito, el diseño de la investigación es no experimental. Para poder desarrollar adecuadamente esta investigación se ha utilizado como instrumento una encuesta, con un cuestionario que consistía de 10 preguntas, las personas que participaron en la encuesta son trabajadores de las diferentes áreas de la Clínica Adventista Ana Stahl de la ciudad de Iquitos considera como la población de estudio en este trabajo de investigación. Finalmente, los resultados después de realizar las encuestas demuestran que los círculos de calidad en la clínica Adventista Ana Stahl es muy importante en la mejora de la calidad de los servicios que brinda su personal y que esto va en beneficio y satisfacción de sus pacientes o clientes.

Palabras Clave: Circulo de calidad, Mejora Continua.

ABSTRACT

The present research work on the importance of quality circles for continuous improvement in the Ana Stahl Adventist Clinic in the city of Iquitos, period 2018. For this reason, the research problem was raised: what is the importance of circles of quality for continuous improvement at the Ana Stahl Adventist Clinic and also aims to determine the importance of using quality circles in achieving continuous improvement in the processes and services provided by the Ana Stahl Adventist Clinic. Based on this, the research work proposes that the Quality Circles hypothesis helps the Ana Stahl Adventist Clinic to contribute to continuous improvement in the organization. In the work under study, it is a sample of the population of 151 workers according to the calculation of the finite method, the research design is non-experimental. In order to adequately develop this research, a survey was used as an instrument, with a questionnaire that consisted of 10 questions, the people who participated in the survey are workers from the different areas of the Ana Stahl Adventist Clinic in the city of Iquitos. Study population in this research work. Finally, the results after conducting the surveys show that the quality circles in the Ana Stahl Adventist clinic is very important in improving the quality of the services provided by its staff and that this is for the benefit and satisfaction of its patients or clients.

Keywords: Quality circle, Continuous Improvement.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada sobre la "Importancia de los Círculos de calidad para la mejora continua en la clínica Ana Stahl de la ciudad de Iquitos periodo 2018" La mejora continua es un objetivo permanente de la Organización, porque la competencia cada día es más exigente, factores que obligan a realizar cambios en el funcionamiento de la Organización, ofreciendo una mejora la calidad de los productos y servicios que brindan a sus clientes o pacientes. Por lo que los Círculos de calidad para la mejora continua juegan un papel muy importante en el entorno competitivo actual, el factor de evolución, indispensable para la continuidad de los procesos a largo plazo con alta tecnología y una constante innovación.

El presente trabajo demuestra la importancia que tienen los círculos de calidad y la mejora continua de los procesos de los productos y servicios que se ofertan y se brindan en la clínica, que está representada por la calidad y productividad, promoviendo el desarrollo intelectual y capacidades de todo el personal, de esta manera buscando la excelencia, innovación y perfección, lo que aumenta la competitividad, tal como lo demuestran los círculos formados en la empresa investigada.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Los círculos de calidad es el resultado de un conjunto de ideas y técnicas norteamericanas, basada en las teorías de Maslow, Mc Gregory, Likert, Herzberg, Argyris, etc. Que no alcanzaron el éxito en su propio país, pero si lo tuvieron en Japón, para luego, volver a los Estados Unidos y extenderse posteriormente por todo el mundo.

Los círculos de calidad nacen en Japón a inicios de la década de los años 50, después de la II Guerra Mundial (1945). En ese entonces los productos que Japón vendían al mundo eran muy baratos, pero también muy malos, en cuanto a calidad. Por eso Los japoneses se pusieron una meta de mejorar la calidad de sus productos, tratando de mantener sus precios bajos y una de las herramientas que introdujeron, a parte del control de calidad y teniendo necesidad de mejorar el producto terminado buscaron la participación más activa de los trabajadores y para lograrlo esto era necesario que todos estén involucrados, hoy conocemos como círculo de calidad.

W. Edward Deming y Joseph Juran (1986), a comienzo de la década de los cincuenta, llevan a Japón criterios norteamericanos para establecer el control de calidad mediante graficas de control por muestreo.

Ishikawa, K. (1962), comienza el desarrollo masivo de cursos y materiales para poner en marcha los círculos de calidad.

Entre las muchas cosas que se importaron a Japón después de la II guerra Mundial, dice el Doctor Ishikawa, fue sin duda el control de calidad, la técnica más aceptada, adoptada y nacionalizada por los japoneses, al grado de convertirla en algo propio, para después exportarla a todo el mundo, integrada en todo y en cada uno de sus productos.

Rodríguez, p. & Grande, M. (2014) calidad asistencial, hacen referencia al determinante de calidad científico-técnica (mortalidad, infecciones, reingresos, etc.), se requiere también alcanzar buenos indicadores de calidad relacional, satisfacción de pacientes y de profesionales para estar prestando una excelente calidad asistencial.

La evolución histórica de los programas de mejora de la calidad por considerar que, desde un punto de vista didáctico, su conocimiento permite llegar a una mejor comprensión de los modelos de organización que facilitan las estrategias de mejora aplicando los círculos de calidad. En el apartado de evaluación se insiste en que calidad es “hacer bien lo que se debe de hacer”. Esto significa que hay que iniciar la evaluación de los servicios que se presentan evaluando la adecuación de estos, después su excelencia y, por último, la satisfacción de quienes los reciben.

1.2. Bases Teóricas

Ishikawa, K. 1962. Según su teoría los círculos de calidad es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelven los problemas de los niveles más operativos de la organización. Todos los componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver.

Los círculos de calidad persiguen como objetivo último la obtención de mejoras en el seno de la organización. Adicionalmente, cumplen otras dos funciones:

- a) **Involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su organización:** herramientas para involucrar a las personas en la obtención de mejoras en su entorno de trabajo, a través del análisis de problemas y propuestas de cambio.

- b) **Canal de comunicación ascendente y descendente:** A través de los círculos de calidad se pueden transmitir sugerencias de mejora a los niveles superiores de la organización y recibir información de la dirección.

Juran, J. M. 1986, En su teoría La Trilogía, propuso que una correcta Gestión de la Calidad se logra a través de una trilogía de procesos:

- En primer lugar, la **Planificación de la Calidad**. La planificación se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo.
- En segundo lugar, el **Control de Calidad**. Es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección.
- Por último, la **Mejora de la Calidad**. Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.

Harrington, J. 2010, según su teoría la mejora continua, menciona a la Mejora continua o mejorar un proceso, como el cambio para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, es decir: qué cambiar y cómo cambiar, depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

1.3. Definición de Términos Básicos

Calidad. Se puede considerar como el gran objetivo de los círculos; los mercados son cada vez más competitivos y los clientes tienen un mayor nivel de educación y exigencia lo que provoca que la calidad sea una preocupación central para la mayor parte de las empresas (Ishikawa, K. 1962).

Círculos de Calidad, Es un pequeño grupo de empleados que realizan un trabajo igual o similar en un área de trabajo común, y que trabajan para el mismo supervisor, que se reúnen voluntaria y periódicamente, y son entrenados para identificar, seleccionar y analizar problemas y posibilidades de mejora relacionados con su trabajo, recomendar soluciones y presentarlas a la dirección y si ésta lo aprueba, llevar a cabo su implantación.

Los círculos de calidad son un instrumento que utiliza la Dirección cuando su filosofía es participativa y cree en el concepto de "calidad total", es decir, en la idea de que la calidad se mejora ininterrumpidamente en el lugar de trabajo.

Los círculos de control de calidad son grupos que se reúnen voluntariamente de modo regular, con el fin de identificar y resolver los problemas relacionados con el trabajo y llevar a la práctica las soluciones oportunas, con el debido consentimiento de la dirección. Los Círculos de Calidad funcionan en un contexto cultural en el cual el concepto de Empresa obedezca a intereses económicos y sociales que tengan en cuenta la capacidad creativa humana, la posibilidad del hombre para participar en objetivos comunes de grupo (Ishikawa, K. 1962).

La mejora de costes. El conocimiento de los costes evita el despilfarro y la mala administración de los recursos. Los círculos de calidad pueden colaborar decisivamente a la hora de reducir los costes de todo tipo: administrativos, comerciales, transportes, etc. (Juran, J.M. 2001).

La motivación. Gracias a los círculos de calidad se puede conseguir motivar de una forma constante a los trabajadores, ofreciéndoles oportunidades de participar en los objetivos de la empresa, y de sentirse valorados por el trabajo bien hecho (Ishikawa, K. 1962).

La integración. Los círculos de calidad facilitan la ruptura de los compartimentos estancos, y hacen que sus integrantes conozcan el trabajo de

los demás y comprendan mejor sus necesidades y problemas (Ishikawa, K. 1962).

La reorganización. Cuando la reorganización puede ser lenta en el tiempo, y no son necesarias decisiones drásticas y urgentes, es una buena alternativa encomendar a los círculos el estudio de esta reorganización.

La Mejora Continua es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos de fabricación (Ishikawa, K. 1962).



La Productividad. Los círculos pueden colaborar a incrementar la productividad en un sentido más amplio y en todas las áreas de la empresa. Viene a ser la resultante de una correcta aplicación del conjunto de los recursos de la empresa, un índice fiable de que todos los recursos están bien dirigidos y administrados (Gutiérrez, H. 2010)

CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

Hipótesis General

Los Círculos de Calidad ayudan a la Clínica Adventista Ana Stahl a contribuir a la mejora continua en la organización.

Hipótesis Específicas

1. Existe un nivel de participación de los trabajadores de los Círculos de Calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl.
2. Se aplican los círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl
3. Existe el factor de evolución de mejora continua en el proceso para la empresa de servicios al cliente en la Clínica Adventista Ana Stahl

2.2. Variable y su operacionalización

2.2.1. Variables:

Son características de la medición de un trabajo de investigación.

- a) Variable dependiente: Mejora Continua
- b) Variable Independiente: Círculos de Calidad

2.2.2. Definición conceptual:

Mejora Continua. - Conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos de fabricación.

Círculos de Calidad. Es un pequeño grupo de empleados que realizan un trabajo igual o similar en un área de trabajo común, y que trabajan para el mismo supervisor, que se reúnen voluntaria y periódicamente, y son entrenados para identificar, seleccionar y analizar problemas y posibilidades de mejora relacionados con su trabajo, recomendar soluciones y presentarlas a la dirección y si ésta lo aprueba, llevar a cabo su implantación.

2.2.3. Definición operacional:

Se aplicará los conocimientos adquiridos a partir de las habilidades y competencias apoyados en la capacitación, y actualización académica. Proceso de motivación, comunicación e integración con personal, teniendo presente la calidad del producto o servicio.

La relación de un trabajo en equipo, la capacitación y el aprendizaje permitirá la retroalimentación del conocimiento de toda la organización. Se analizará los resultados que este generando dentro la empresa.

2.2.4. Indicadores:

Están compuestos por: Motivación, comunicación, integración, calidad, productividad, capacitación aprendizaje y trabajo en equipo.

2.2.5. Ítems:

Bueno, regular y malo

2.2.6. Instrumentos:

Se aplicará como herramienta de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta.

Tabla de Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ÍTMS	INSTRUMENTO
DEPENDIENTE: Mejora Continua	Conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos de fabricación.	Se aplicará los conocimientos adquiridos a partir de las habilidades y competencias apoyados en la capacitación, y actualización académica. Proceso de motivación, comunicación e integración con personal, teniendo presente la calidad del producto o servicio.	Motivación Comunicación Integración Calidad Productividad	Muy Bueno Bueno Regular Muy Bueno Bueno Regular	Cuestionario
INDEPENDIENTE: Círculos de Calidad	Es un pequeño grupo de empleados que realizan un trabajo igual o similar en un área de trabajo común, y que trabajan para el mismo supervisor, que se reúnen voluntaria y periódicamente, y son entrenados para identificar, seleccionar y analizar problemas y posibilidades de mejora relacionados con su trabajo, recomendar soluciones y presentarlas a la dirección y si ésta lo aprueba, llevar a cabo su implantación.	La relación de un trabajo en equipo, la capacitación y el aprendizaje permitirá la retroalimentación del conocimiento de toda la organización. Se analizará los resultados que esté generando dentro la empresa.	Capacitación Aprendizaje Trabajo en equipo	Bueno Regular Malo Si No	Cuestionario

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño

Se trata de una investigación descriptiva, puesto que describe y recoge información de diferentes métodos publicados por profesionales e investigadores sobre los círculos de calidad y la mejora continua en diversas organizaciones del mundo, el diseño de la investigación es no experimental puesto que no se manipula la variable y descriptivo, correlacional y transversal.

3.2. Diseño muestral

La población para estudiar en el presente trabajo de investigación. Esta referido al conjunto o universo de los trabajadores que pertenecen a la Clínica Adventista Ana Stahl, tanto en planilla como contratados de la ciudad de Iquitos.

El marco muestral está constituido por la cantidad de trabajadores de la Clínica Adventista Ana Stahl que es un total de 249 personas, teniendo en cuenta que los grupos de círculo de calidad son pequeños, la muestra se calcula con formula finita. (Conocemos la población).

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

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$p = q =$ Cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor niveles de confianza. Es un valor constante que, se toma en relación con el 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{249*(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(249-1)0.05^2+(1.96^2*0.5*0.5)} = 151.34 \quad n = 151 \text{ personas}$$

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Las técnicas de investigación que utilizan las encuestas preparadas especialmente solo para el caso son fuentes primarias, es decir se recogerá la información en centro de labores (clínica Adventista Ana Stahl de la ciudad de Iquitos).

El instrumento para el acopio de la información se utilizará un cuestionario de preguntas y la revisión de revista, libros, tesis, páginas Web y otras bibliografías relacionadas con el tema de investigación.

La recolección de datos será a través de la encuesta, que fue presentada y analizada aplicando los métodos inferenciales como tablas estadísticas de distribución porcentual, descriptiva y comparativa.

Técnicas documentales emplearan fuentes secundarias (análisis de profundidad en base a libros, Internet, noticias de revistas y periódicos).

3.4. Procesamiento y análisis de datos

En el proceso de procesamiento de información recolectada, primero se procederá a la tabulación y conteo de la encuesta, Luego se procederá al análisis aplicando métodos estadísticos de distribución porcentual.

Luego toda la información será registrada en una hoja Microsoft Exel y se utilizará el programa estadístico SPSS21, se aplicará la estadística inferencial chi cuadrado llamada distribución de Pearson, asumiendo el nivel de

significación de 0.5, para analizar asociación de variables y se complementará con el coeficiente de correlación simple por rango de Kendall.

Contrastación de Hipótesis: El presente estudio encaja dentro de las investigaciones no experimentales, puesto que las variables independientes no se pueden manipular, porque se observará los fenómenos como tal y como se dan en los diferentes sectores empresariales de Iquitos, para después analizarlos, por lo que le corresponde un diseño de contrastación no experimental.

Contrastación de la Hipótesis.

El presente trabajo de investigación encaja dentro de la investigación no experimental, puesto que las variables independientes no se pueden manipular, porque se observará los fenómenos como tal en la ciudad de Iquitos, para después analizarlos, por lo que le corresponde un diseño de contrastación no experimental.

X —————> **M**

Donde:

“X” es la variable independiente: Círculos de calidad

“M” es la variable dependiente: Mejora continua

3.5. Aspectos Éticos

Para protección de los derechos de las personas o trabajadores se aplicará los principios éticos según el informe Belmont:

- a. Respetos a las personas: Autonomía individual y protección a las personas con limitaciones.
- b. Beneficencia: No hacer daño, maximizar los beneficios y minimizar los daños.
- c. Justicia: Distribución equitativa de los riesgos y beneficios de la investigación entre los voluntarios y la población a beneficiarse de los resultados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

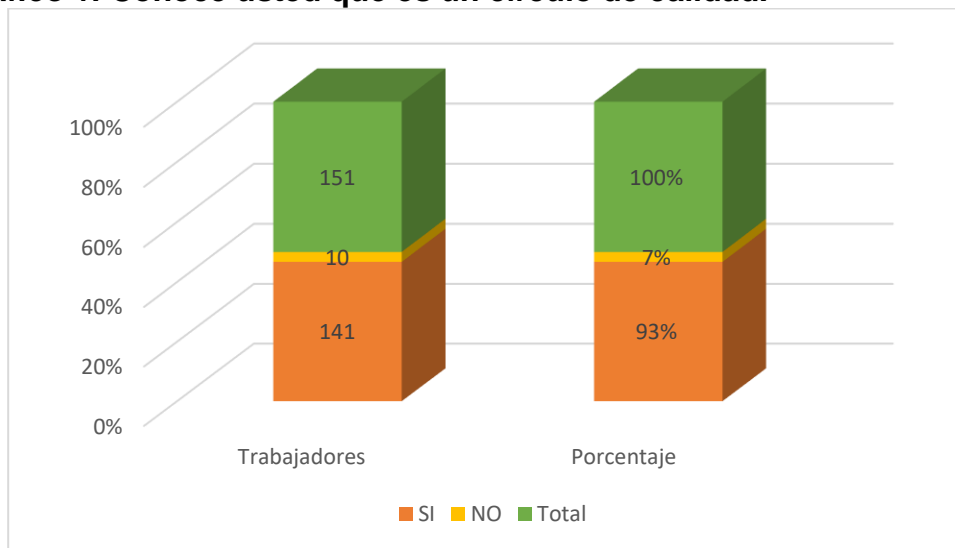
Los resultados fueron obtenidos aplicando el instrumento de cuestionario y la técnica de encuesta recolección de datos, se aplicaron 151 encuestas a los trabajadores de la Clínica Ana Stahl de la ciudad de Iquitos.

Tabla 1: Conoce usted que es un círculo de calidad

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
SI	141	93%
NO	10	7%
Total	151	100%

Fuente: de los datos de la encuesta

Gráfico 1: Conoce usted que es un círculo de calidad.



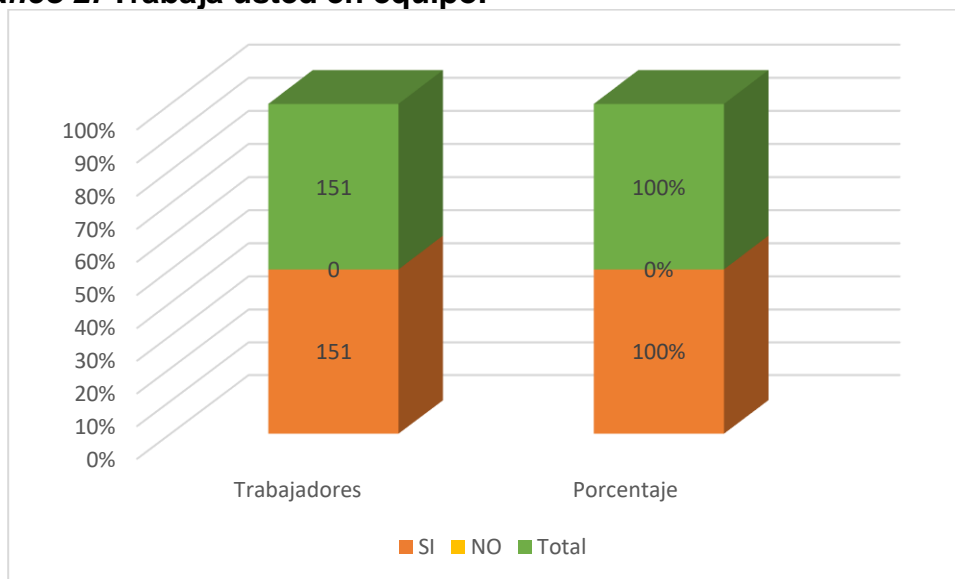
Fuente tabla N° 01

Según la tabla N° 1 y el gráfico N° 1, Conoce usted que es un Círculo de Calidad, de los 151 encuestados 141 indicaron que, si conocen y 10 entrevistados contestaron que no, es decir el 93% si y 7% no de los trabajadores.

Tabla 2: Trabaja usted en equipo.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
SI	151	100%
NO	0	0%
Total	151	100%

Gráfico 2: Trabaja usted en equipo.



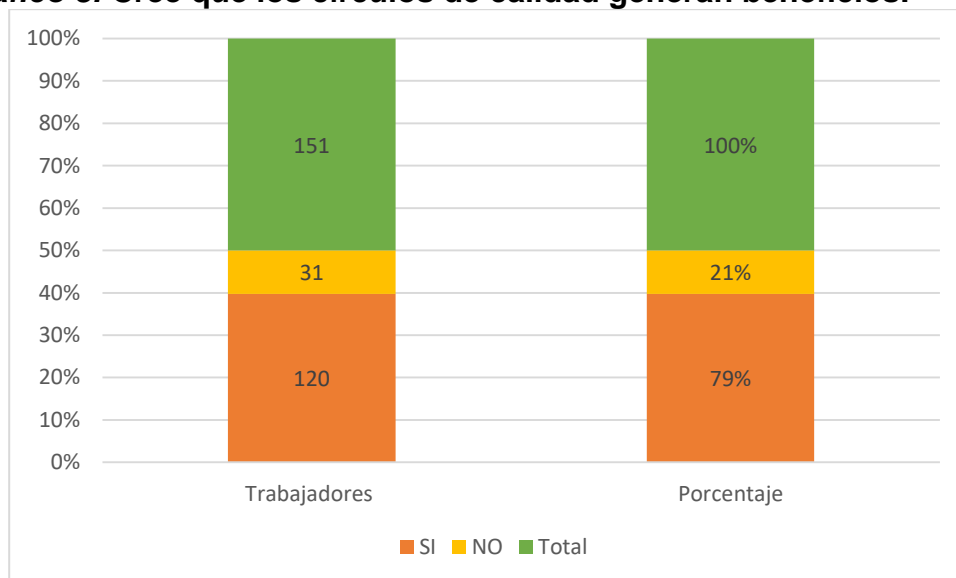
Fuente Tabla N° 2

Respecto a la pregunta ¿Trabaja en Equipo?, según la tabla No 2 y el gráfico No 2, respondieron a la pregunta si los 151 trabajadores de la clínica Adventista Ana Stahl, es decir el 100% trabajan en equipo.

Tabla 3: Cree que los círculos de calidad generan beneficios.

Items	Trabajadores	Porcentaje
SI	120	100%
NO	31	0%
Total	151	100%

Gráfico 3: Cree que los círculos de calidad generan beneficios.



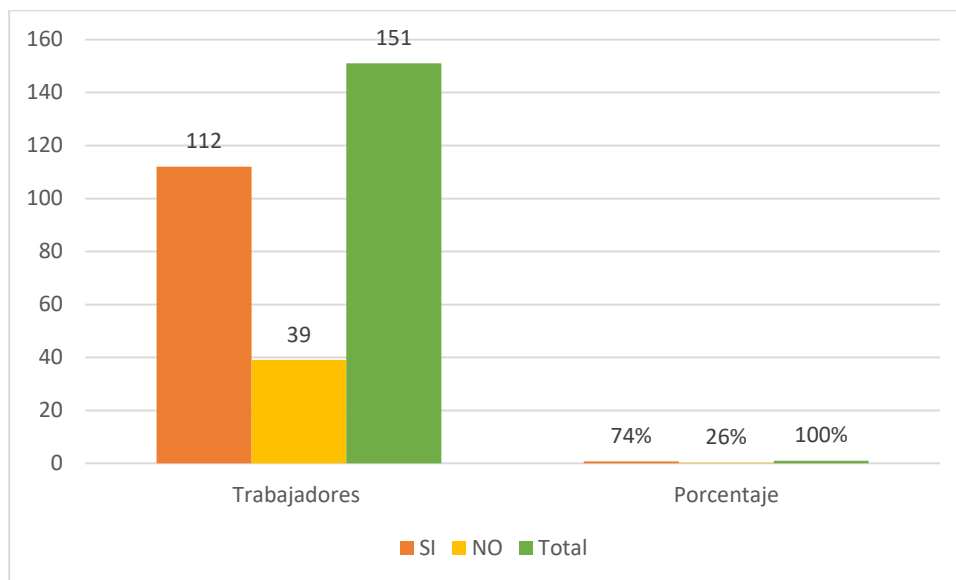
Fuente: Tabla N° 3

Respecto a la pregunta a la ¿cree que los círculos de calidad generan beneficios?, del 151 el total de los entrevistado 120 contestaron que sí y 31 contestaron que no, es decir el 79% de los trabajadores están de acuerdo que generan beneficios para la empresa y 21% de los trabajadores no.

Tabla 4: Cree que la productividad y calidad del servicio puede incrementar al implementar los círculos de calidad.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
SI	112	74%
NO	39	26%
Total	151	100%

Gráfico 4: Cree que la productividad y la calidad del servicio puede incrementar al implementar los círculos de calidad.



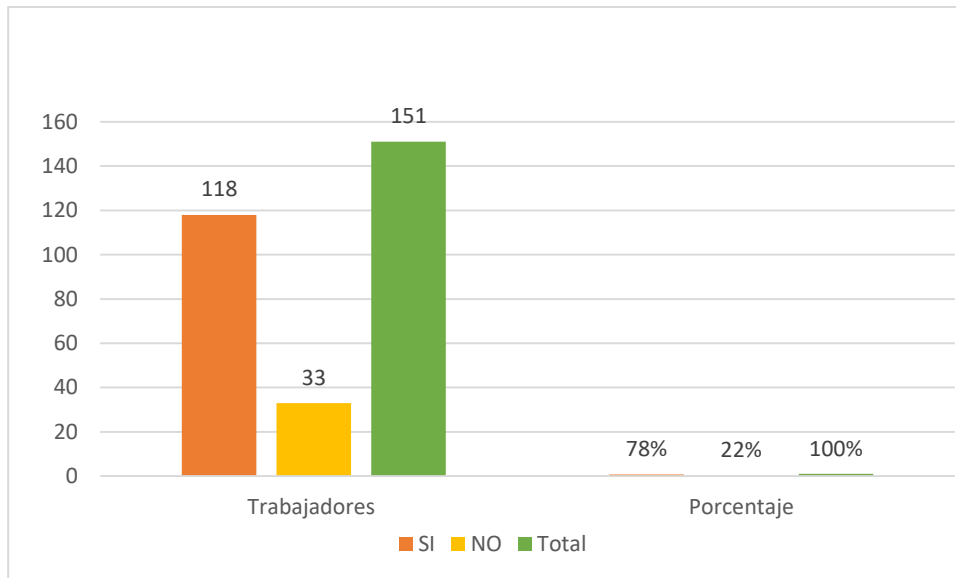
Fuente: Tabla N° 4

Según la pregunta, ¿Cree que la productividad y la calidad del servicio puede incrementar al implementar los círculos de calidad? De acuerdo a la tabla N° 4 y gráfico N° 4, de los 151 entrevistados contestaron 112 si a la pregunta y 39 no, es decir el 74% los trabajadores creen que los círculos de calidad incrementan la productividad y la calidad de los servicios que la clínica brinda a sus clientes y 26 dicen que no.

Tabla 5: Cree usted que lleva un adecuado control de las tareas que le son encargadas.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
SI	118	78%
NO	33	22%
Total	151	100%

Gráfico 5: cree usted que lleva un adecuado control de las tareas que le son encargadas.



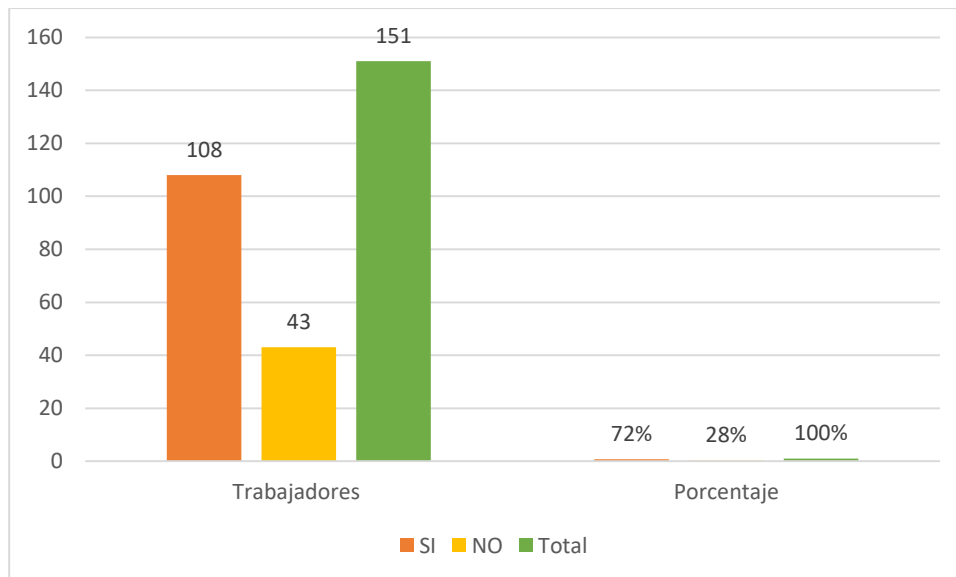
Fuente: Tabla N° 5

Respecto a la pregunta ¿cree usted que lleva un adecuado control de las tareas que le son encargadas? De acuerdo a tabla N° 5 y el gráfico N° 5 de los 151 entrevistados, 118 contestaron si y 33 contestaron que no, un 78% llevan un adecuado control de sus tareas y 22% no lleva un control adecuado, esto debe llevarse a un círculo de calidad para mejorar.

Tabla 6: Teniendo en cuenta la calidad a los pacientes ¿cree que cumple con su meta de trabajo.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
SI	108	72%
NO	43	28%
Total	151	100%

Gráfico 6: Teniendo en cuenta la calidad a los pacientes ¿cree que cumple con su meta de trabajo?.



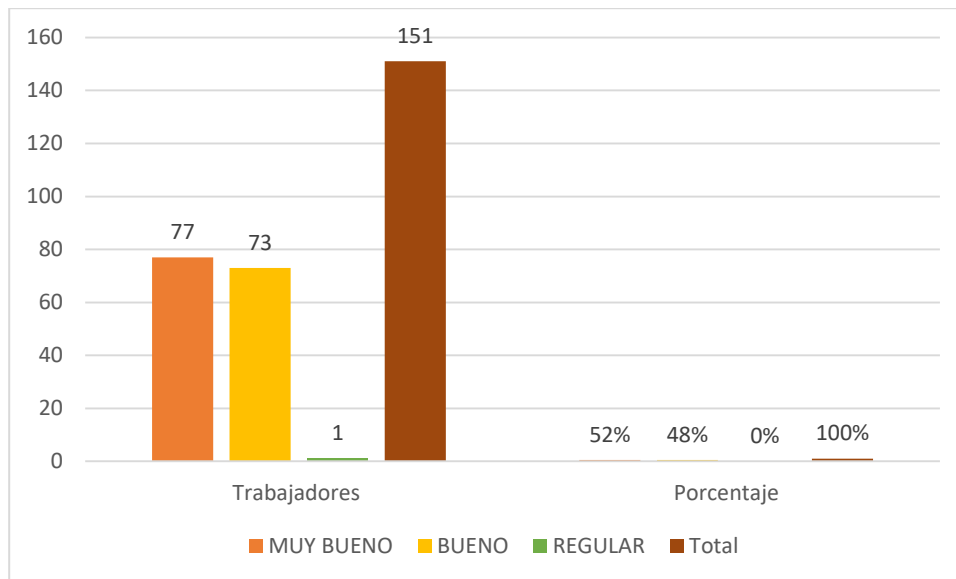
Fuente: Tabla N° 6

Con relación a la pregunta, Teniendo en cuenta la calidad a los pacientes ¿cree que cumple con su meta de trabajo? Respecto a la tabla N°6 y gráfico N°6 del total de 151 trabajadores entrevistados el 108 contestaron que, si y el 43 contestaron que no, es decir el 72% y 28% respectivamente, tienen que mejorar este 28%.

Tabla 7: Cómo califica la satisfacción en su departamento.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
MUY BUENO	77	52%
BUENO	73	48%
REGULAR	1	0%
Total	151	100%

Gráfico 7: Cómo califica la satisfacción en su departamento.



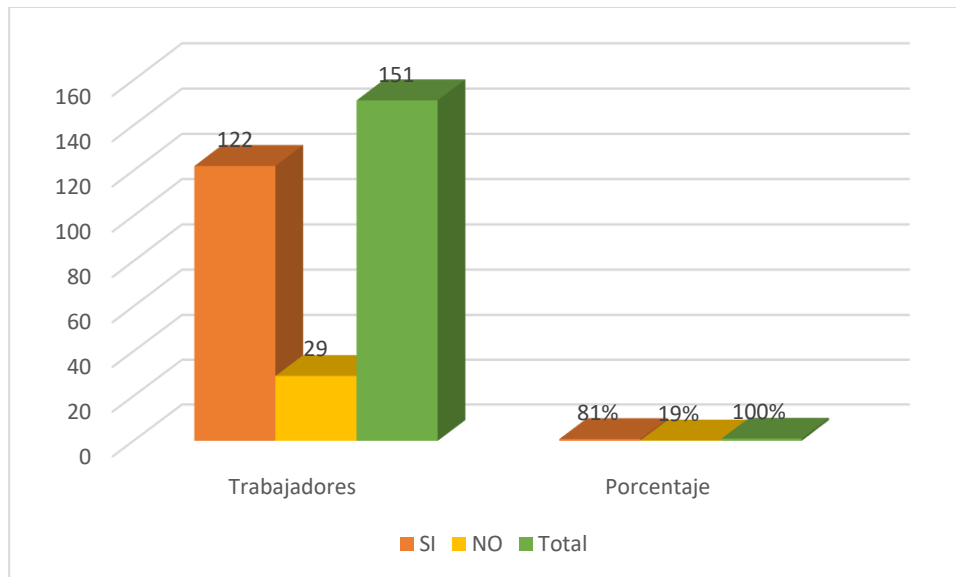
Fuente: Tabla N° 7

Respecto a la tabla N°7 y gráfico N°7 a la pregunta ¿Cómo califica la satisfacción en su departamento? De los 151 encuestados, 77 contestaron muy bueno, 73 contestaron bueno y 1 contestó regular, de este total 52% es muy bueno, 48% bueno y 0% regular, por lo tanto, los círculos de calidad tienen una muy buena importancia en la clínica.

Tabla 8: Aporta valor agregado a sus funciones y contribuye a la mejora continua de la clínica.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
SI	122	81%
NO	29	19%
Total	151	100%

Gráfico 8: Aporta valor agregado a sus funciones y contribuye a la mejora continua de la clínica.



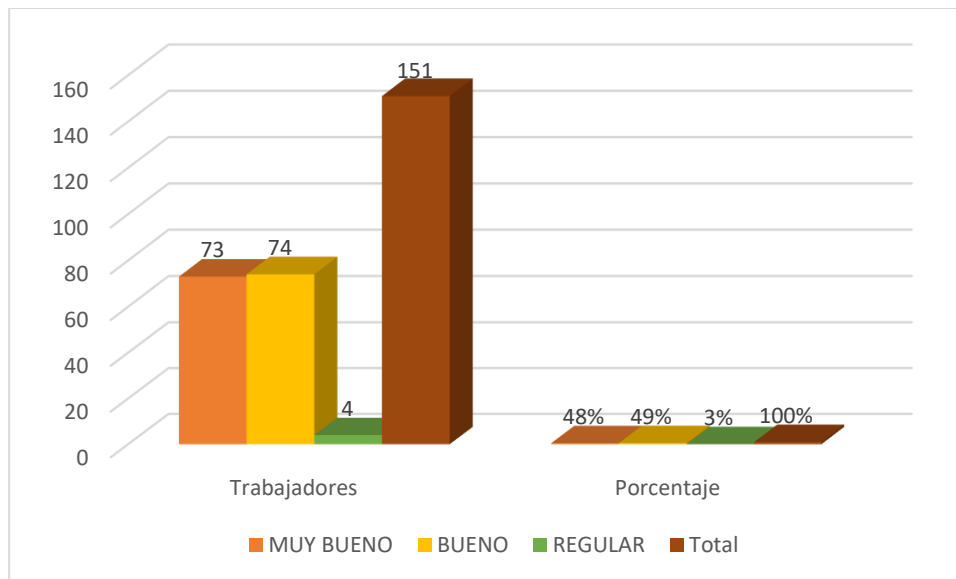
Fuente: Tabla N°8

A la pregunta ¿Aporta valor agregado a sus funciones y contribuye a la mejora continua de la clínica Adventista Ana Stahl? Del total 151 encuestados 122 contestaron que sí y 29 de los encuestados sus respuestas fueron que no, es decir el 81% de los trabajadores contestaron que sí y 19 dijeron que no.

Tabla 9: La productividad laboral, influye en el desarrollo económico de la clínica.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
MUY BUENO	73	48%
BUENO	74	49%
REGULAR	4	3%
Total	151	100%

Gráfico 9: La productividad laboral, influye en el desarrollo económico de la clínica.



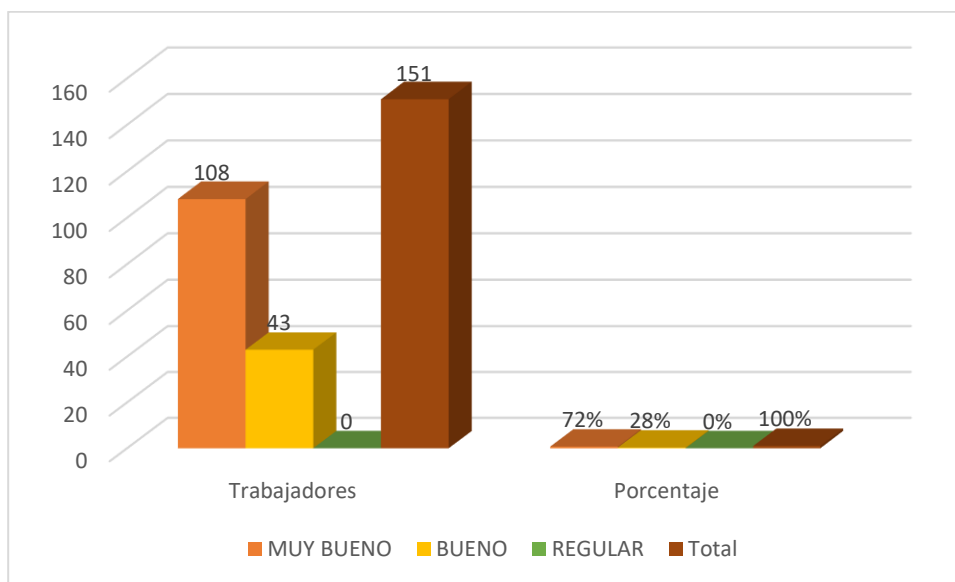
Fuente: Tabla N°9

Respecto a la pregunta ¿La productividad laboral, influye en el desarrollo económico de la clínica? Del total de 151 entrevistados 73 trabajadores contestaron muy buena, 74 contestaron buena y 4 contestaron regular, en porcentajes tenemos 48% muy buena, 49% buena y 3% regular.

Tabla 10: Cómo cree que es la atención a los pacientes en la clínica.

Ítems	Trabajadores	Porcentaje
MUY BUENO	108	72%
BUENO	43	28%
REGULAR	0	0%
Total	151	100%

Gráfico 10: Cómo cree que es la atención a los pacientes en la clínica.



Fuente: Tabla N°10

De acuerdo a la tabla N°10 y gráfico N°10, a la pregunta ¿Cómo cree que es la atención a los pacientes en la clínica Adventista Ana Stahl? Del total de 151 encuestados, el 108 respondieron muy buena y 43 respondieron buena, es decir 72% muy buena y 28% buena con respecto a la información atención a los pacientes de la clínica.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

El propósito fundamental del trabajo de investigación los círculos de calidad promueven la participación de todos los integrantes de una empresa a través de grupos que voluntariamente se reúnen en forma regular con sus supervisores para participar en la administración de su departamento, analizar los problemas, investigar causas, recomendar soluciones y tomar medidas correctivas en la clínica Adventista Ana Stahl de la de Iquitos.

Ishikawa, K. 1962. En su teoría los círculos de calidad es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelven los problemas de los niveles más operativos de la organización. Todos los componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver.

En la investigación realizada por los investigadores se determinó que los trabajadores conocen los círculos de calidad, por lo tanto la importancia de círculos de calidad y la mejora continua en la clínica Adventista Ana Stahl de la ciudad de Iquitos es de necesidad obligatorio para mantener la alta calidad de sus productos y servicios que ofrecen a sus clientes y pacientes, también debe estar en constante innovación tecnológica y capacitación de sus trabajadores en las nuevas tecnologías que van apareciendo en el mercado mundial.

El logro principal de los círculos de calidad es el reconocimiento hacia los trabajadores, destacando que son la principal fuente de conocimiento, su experiencia del día a día, la cual es utilizada en la mejorar sus labores.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

1. Se confirmó que los círculos de calidad tienden al logro una mejora continua en los procedimientos y servicios de salud que brinda la clínica Adventista Ana Stahl, dando solución a diferentes conflictos y formulando nuevas estrategias de acuerdo a los constantes cambios tecnológicos en el área de salud.
2. Se constató con las respuestas de los encuestados que a partir de los círculos de calidad existe una mayor participación del personal en la solución de problemas y mejora continua, incrementando su motivación en el desempeño de sus labores, reflejándose en los diversos logros y beneficios laborales obtenidos en la clínica Adventista Ana Stahl.
3. La calidad y productividad del personal al aplicar los círculos de calidad, cambió a una mayor motivación y compromiso al desempeñar sus labores, aportando soluciones y propuestas de mejoras en los servicios de salud a los clientes, creando estándares de calidad y permitieron evaluar resultados.
4. La importancia de los Círculos de Calidad es crear conciencia de calidad y productividad en todos y cada uno de los miembros de la empresa, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos, así como el apoyo recíproco. Todo ello, para el estudio y resolución de problemas que afecten el adecuado desempeño y la calidad de un área de trabajo, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

1. Dado la aceptación de los círculos de calidad se considera conveniente continuar con los mismos en la Clínica Adventista Ana Stahl.
2. Hacer un seguimiento a los problemas y demás situaciones identificadas durante las actividades de los círculos de calidad, incentivar el reconocimiento de sus logros alcanzados y mantener la satisfacción y participación en los círculos de los trabajadores.
3. Crear un plan de seguimiento del trabajo en equipo e incentivos por logros laborales, de calidad y productividad obtenidos en los círculos de calidad en la clínica Adventista Ana Stahl.
4. Continuar con mayor énfasis los cursos y programas de capacitación en los procesos de los círculos de calidad y de la mejora continua en todas las áreas de trabajo, de esta manera se mejora esta técnica y la solución de los problemas en el desempeño laboral dentro de la Clínica.

CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Alvear, C. (2005). Calidad Total II Aseguramiento y mejora continua. (2ª. Ed.) Editorial Limusa-México.

Alvear, C. (2002). Calidad Total conceptos y Herramientas Prácticas (primera reimpresión) Editorial Limusa-México.

Demetrio, S. (2003). Manual de calidad total para operarios, (1ª. Ed.) Editorial Limusa, S.A. – México D.F.

De Domingo, J. (2012). Calidad y mejora continua, (3ª. Ed.) Editorial Donostiarra – España.

Del Cid (2010). Fundamentos de investigación, (2ª. Ed.) URL Guatemala.

Evans J. y Lindsay, W. (2005). Administración y Control de la Calidad, (6ª. Ed.) Thomson editores, S.A.- México.

Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. (3ª. Ed.) Editor McGraw Hill. Colombia.

Hitt, M. – Ireland, R. y Hoskisson, R. (2007). Administración Estratégica: competitividad y globalización: conceptos y casos, (7ª. Ed.) Learning Editores, S.A. – México D.F.

Kotler & Armstrong. (2008). Fundamentos de Marketing, (8ª. Ed.) Editorial Pearson- México.

Koontz, Weihrich y Cannice, (2002) Administración una perspectiva global y empresarial, (13ª. Ed) McGraw-Hill Interamericana.

Robbins y Coulter, (2005). Administración, (8ª E d.). Editorial Pearson Educación, México.

Barrios, A. (2009). Círculos de calidad una estrategia para alcanzar liderazgo en las empresas hoteleras de la ciudad de Retalhuleu, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.

Carlos, M. (2007). Realizo la tesis denominada círculos de calidad para realizar mejoras de seguridad e higiene industrial en las industrias textiles de la ciudad de Quetzaltenango, Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.

Gómez, (2003). En la tesis titulada beneficio de un programa de capacitación para incrementar el desempeño de los empleados del área de servicio al cliente, universidad Rafael Landívar. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.

López, M. (2009). En su tesis titulada propuesta de mejora continua en un instituto de nivel medio de la ciudad de Coatepéque. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.

ANEXOS

1. Tabla: Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivo de la investigación	Hipótesis de la investigación	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>IMPORTANCIA DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CLÍNICA ADVENTISTA ANA STAHL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2018”</p>	<p>General ¿Cuál es la importancia de los círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl? Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los Círculos de Calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl? 2. ¿Cómo se aplican los círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl? 3. ¿Cuál es el factor de evolución de mejora continua de procesos para la Clínica Adventista Ana Stahl?</p>	<p>General Determinar la importancia en la utilización de los círculos de calidad en el logro de una mejora continua en los procesos y los servicios que brinda la Clínica Adventista Ana Stahl. Específicos 1. Determinar el nivel de participación del personal en los círculos de calidad para la mejora continua a través del efectivo uso de sus capacidades en la Clínica Adventista Ana Stahl. 2. Determinar el grado de conocimiento de los colaboradores con respecto a la de importancia de los círculos de círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl. 3. Determinar los factores de evolución en el cumplimiento de los círculos de círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl.</p>	<p>General Los Círculos de Calidad ayudan a toda empresa a contribuir a la mejora continua en la organización. Específicas 1. Existe un nivel de participación de los trabajadores en los Círculos de Calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl. 2. Se aplican los círculos de calidad para la mejora continua en la Clínica Adventista Ana Stahl 3. Existe el factor de evolución de mejora continua en el proceso para la empresa de servicios al cliente en la Clínica Adventista Ana Stahl.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo correlacional Diseño de la investigación: No experimental</p>	<p>La población: Esta referido al conjunto o universo de los trabajadores que pertenecen a la Clínica Adventista Ana Stahl 249 trabajadores. Procesamiento: Procederá a la tabulación y conteo de la encuesta, Luego se procederá al análisis aplicando métodos estadísticos de distribución porcentual. Se registra en Exel y se utilizará el programa estadístico SPSS21</p>	<p>Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta</p>

2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Estimados Señor(a):

En calidad de egresada de la escuela Administración de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se ha elaborado la presente encuesta, la cual pretende recopilar información necesaria que será utilizada exclusivamente para fines de investigación, por lo que le ruego responda con la mayor veracidad cada aspecto que se le plantea dicha información es estrictamente confidencial.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA ANA STAHL

INSTRUCCIONES: Como parte de la aplicación de una estrategia administrativa y la aplicación de esta, por favor responda, marcando con una X en el cuadro que crea conveniente y respondiendo con la mayor claridad a las siguientes interrogantes:

1. ¿Conoce usted que es un Círculo de Calidad?

Si:

No:

2. ¿Trabaja usted en Equipo?

Si:

No:

3. ¿Cree que los círculos de calidad generan beneficios?

Si:

No:

4. ¿Cree que la productividad y calidad del servicio puede incrementar al implementar los círculos de calidad?

Si: No:

5. ¿Cree usted que lleva un adecuado control de las tareas que le son encargadas?

Si: No:

6. ¿Teniendo en cuenta la calidad a los pacientes ¿cree que cumple con su meta de trabajo?

Si: No:

7. ¿Cómo califica la satisfacción en su departamento?

Muy Bueno: Bueno: Regular:

8. ¿Aporta valor agregado a sus funciones y contribuye a la mejora continua de la clínica Adventista Ana Stahl?

Si: No:

9. ¿La productividad laboral, influye en el desarrollo económico de la clínica Adventista Ana Stahl?

Si: No:

10. ¿Cómo cree que es la atención a los pacientes de la clínica Adventista Ana Stahl?

Muy Buena: Buena: Regular:

3. Consentimiento Informado

Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

yo....., acepto participar voluntariamente en el estudio “IMPORTANCIA DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CLÍNICA ADVENTISTA ANA STAHL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2018”

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted y la Clínica. Es así que todos los datos que se recojan serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y solo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el investigador responsable del Estudio, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de los datos.

Ya que la investigación ha sido autorizada por la universidad nacional de la amazonia peruana.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

Nombre:

Investigador responsable

.....

Nombre:

Participante

Lugar y Fecha:

Este documento se firmará en dos ejemplares, quedando una copia en poder de cada parte