



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y PLAN
DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN
EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA:

**SAAVEDRA TRUJILLO JACKELINE JOHANA
ORCID: 0000-0002-6947-4218**

ASESOR:

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

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Saavedra Trujillo, Jackeline Johana

ORCID: 0000-0002-6947-4218

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote e Ingeniería, Escuela
Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño Víctor Elio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

León Vigo Maritza

Presidenta

Patiño Niño Víctor Elio

Miembro

Limo Vásquez Miguel Ángel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza y engrandecer mi fe para seguir adelante en todo este proceso de mi carrera.

A las empresas que confiaron en mí, y me ayudaron durante toda mi investigación, a la universidad por ser parte de mi formación y a todos los docentes que me acompañaron y compartieron su conocimiento para poder realizar un buen trabajo.

DEDICATORIA

A Dios porque nunca me abandono y derramo bendiciones hacia mí. Así mismo a mi Madre quien se merece esta alegría ya que siempre puso su corazón y confianza en mí.

A mi esposo por su apoyo constante y motivación que me daba a diario, a mis hijos para que tengan un ejemplo de que todo lo que se quiere se consigue con baste esfuerzo y mucha fe.

RESUMEN

El trabajo de investigación perteneció a la línea gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad Social, tuvo como **objetivo** determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial en las Mypes del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 y como se mejoraría, la **metodología** fue de diseño no experimental-transaccional, nivel descriptivo, tipo cuantitativo, se elaboró un plan de mejora, conformado por una población de 31 representantes, muestra no probabilística con la aplicación de la encuesta, instrumento cuestionario que fue conformado por 28 preguntas, con **resultados** siguientes: El 54.84% dan solución a un posible problema ocurrido en la empresa, el 77.42% cumple con la mitad de lo que planifico para la mejora de la misma, 41.94% muy pocas veces usa una cláusula que beneficie al paciente, el 41.94% siempre emite factura al culminar un servicio, el 38.71 pocas veces cumplen con responsabilidad en los trabajos y citas pactados, el 35.48, dan información a sus pacientes sobre el apoyo social, el 100% tienen estudios universitarios, el 54,84% tienen en el mercado entre 4 a 6 años, el 45.16% son constituidas como EIRL **concluye:** los representantes no presentan de manera formal la visión a los colaboradores de su entidad, siempre realizan un pacto con el cliente al momento de la cancelación, de la misma manera la empresa pocas veces entrega sus productos en el tiempo pactado.

Palabras clave: Gestión de Calidad, micro y pequeñas empresas, responsabilidad social.

ABSTRACT

The research work belonged to the quality management line under the Social responsibility approach, aimed to determine the main characteristics of quality management under the corporate social responsibility approach in the mypes of the services sector, category activities of doctors and dentists in the district of Huaraz, 2018 and how it would be improved, the methodology was non-experimental-transactional design, descriptive level, quantitative type, an improvement plan was developed, made up of a population of 31 representatives, non-probabilistic sample with the application of the survey, a questionnaire instrument that was made up of 28 questions, with the following results: 54.84% give a solution to a possible problem that occurred in the company, 77.42% comply with half of what I plan to improve it, 41.94% very rarely use a clause that benefits the patient, 41.94% always issue an invoice at the end of a service, 38.71 seldom ces comply with responsibility in the work and appointments agreed, 35.48, give information to their patients about social support, 100% have university studies, 54.84% have between 4 and 6 years in the market, 45.16% are constituted as EIRL **concludes:** the representatives do not formally present the vision to the collaborators of their entity, they always make an agreement with the client at the time of cancellation, in the same way the company rarely delivers its products in the agreed time.

Keywords: Quality Management, micro and small companies, social responsibility.

CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma de Jurado y Asesor	iii
4. Agradecimiento y Dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Indice de Tablas y Figuras	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	10
III. Hipótesis.....	28
IV. Metodología.....	29
4.1 Diseño de la investigación	29
4.2. Población y Muestra	30
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5. Plan de análisis	35
4.6. Matriz de consistencia	36
4.7. Principios éticos.....	39
V. Resultados	41
5.1. Resultados.....	41
5.2. Análisis de resultados	71

VI.Conclusiones.....	76
Aspectos complementarios	79
Referencias bibliograficas.....	80
Anexos	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.....	41
Tabla 2. características de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz,2018.....	43
Tabla 3. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.....	46
Tabla 4. Características de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.....	47
Tabla 5. Propuesta de mejora en base a los resultados de la gestión de calidad bajo el enfoque de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.....	49

INDICE DE FIGURAS

Figuras (anexos)

Figura 1. Visión de la empresa	102
Figura 2. Dependencia del logro de sus metas.....	102
Figura 3. Análisis de las causas y situaciones de la empresa	103
Figura 4. Logro de lo planificado en la empresa	103
Figura 5. Tiempo de medición de resultados en su empresa	104
Figura 6. Estándares y mejoramiento de su empresa.....	104
Figura 7. Procedimientos para dar solución a un posible problema en su empresa	105
Figura 8. Beneficiados con la rentabilidad de la empresa	105
Figura 9. Pacto respecto al precio que va a pagar el cliente	106
Figura 10. Entrega de productos en el tiempo pactado.....	106
Figura 11. Contrato formal entre la organización y el cliente	107
Figura 12. Cláusula que beneficie al paciente	107
Figura 13. Entrega de factura al culminar un servicio.....	108
Figura 14. Cumplimiento de las exigencias del paciente al ser atendido	108
Figura 15. Responsabilidad de las citas y trabajos pactados	109
Figura 16. Información a los pacientes sobre el apoyo social a las comunidades...	109
Figura 17. Donaciones son fines de lucro.....	110
Figura 18. Edad.....	110
Figura 19. Género	111
Figura 20. Grado de Instrucción	111
Figura 21. Cargo que desempeña.....	112
Figura 22. Tiempo que desempeña el cargo	112

Figura 23. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	113
Figura 24. Número de trabajadores.....	113
Figura 25. Nivel de ingreso mensual	114
Figura 26. Las personas que trabajan en su empresa.....	114
Figura 27. Tipo de constitución de la empresa	115
Figura 28. Objetivo de la creación.....	115

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas han comenzado a tomar conciencia respecto a la satisfacción del cliente y lo que es aún más relevante han comprendido que su propia supervivencia dentro del mercado depende de esta satisfacción. Por tal motivo, muchas de las organizaciones han comenzado a implantar un sistema de gestión de calidad que tiene como principal requisito garantizar la satisfacción del cliente, siendo uno de los temas que ha cobrado mayor preeminencia en el mundo de la administración como es la responsabilidad social empresarial (RSE), no solo por su apogeo, sino también por el debate que ha formado sobre sus trascendencias, discrepancias y sobre todo por el problema para instituir su experiencia; esta orientación sobre la forma como se deben dirigir las organizaciones, ha ayudado a modificar los bosquejos tradicionales de gestión empresarial (Valenzuela, 2018).

Para las empresas la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica puesto que ayuda a mejorar su desempeño en todas sus áreas y brindar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible; la idea de responsabilidad social empresarial como una unificación voluntaria, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus públicos objetivos se centran en ser socialmente comprometido donde no solo simboliza simplemente efectuar con los deberes jurídicos, ya que también es ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano y las relaciones del entorno donde se desarrollan las actividades las empresas (León et al., 2018).

Es así que un sistema de gestión de calidad se evidencia como una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, lo cual se abstrae en una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos administrativos como recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias para obtener la calidad de los productos o servicios que se brindan a los clientes o futuros, recurriendo a una adecuada planeación, control y mejora de aquellos componentes de la empresa, que facilita la realización de los objetivos e incentiva a la mejora continua, basándose en la necesidad de elaborar este estudio estableciendo una respuesta de la ejecución de responsabilidad social empresarial, es así que se enmarco con la intención de proponer un mayor conocimiento sobre el tema y la calidad del mismo, empleando los programas de responsabilidad social con la colaboración de los Stakeholders. (Quintero, 2015).

En los últimos años en Colombia, se había incrementado la adopción de un sistema de gestión de calidad centrado en diseñar un plan de responsabilidad social empresarial, que sirva como un instrumento de implementación, por parte de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), no solo con el afán de mejorar su competitividad y efectividad en la utilización de los recursos, sino también por la permanencia y crecimiento en el mercado, que ha generado constantes cambios por el proceso de globalización, por lo cual las personas buscan más calidad, exigiendo a las empresas a comprometerse no solo a satisfacer las necesidades de los consumidores sino también ha sobrepasar sus expectativas (Quintero, 2015).

En Ecuador, las empresas se han enfocado en la generación de utilidades y rentabilidades, dejando de lado la responsabilidad social, de forma que no presentan

sustentabilidad en: el aspecto social y ambiental, donde incluso no enfocan su público objetivo, a pesar de ser un método sostenible para la mejora de actividades y optimización de recursos que pueden generar decremento de costos; además, la responsabilidad social propiciaría una imagen corporativa a sus clientes, por ende, las pocas empresas que han tenido preocupación por la responsabilidad social con las grandes empresas, por el contrario las micro empresas no han mostrado interés en el emprendimiento de su actividad económica (Acosta et al., 2018).

La sociedad actual demuestra gran interés en que las empresas cumplan con sus responsabilidades y observan en la responsabilidad social empresarial una manera estratégica para formar valores, este interés resulta de la carencia de ética en algunas empresas, quienes afirman concebir una visión determinada, pero terminan actuando de otra forma completamente distinta. Siendo los mismos trabajadores los que reconocen esta carencia de compromiso, lo que puede causar que socialicen y adquieran esta inconsistencia cultural con los grupos de interés (Uribe, 2018).

Por ello, muchas empresas han adoptado estrategias según sus capacidades y posibilidades, mientras que otras se encuentran con la decisión de cambiar en miras de una gestión responsable. Pero, la realidad es muy distinta puesto que hay obstáculos que limitan la decisión de cambiar, así como fortalezas que conlleven a que una organización cambie para obtener mejoras en su gestión (Sánchez, Seminario y Oruna, 2021).

El avance tecnológico en los últimos años ha tenido mayor énfasis en el desarrollo empresarial en todos los países en base a mejores técnicas y herramientas de trabajo lo que ha conducido a que las empresas apliquen las teorías de la gestión de calidad; sin embargo, muchas de las micro y pequeñas empresas han dejado de

lado la responsabilidad social empresarial frente a las situaciones que se pueda suscitar en la coyuntura social, política, cultural, empresarial (Revollo, 2019). Es así que, la aplicación de la conducta ética, el cuidado al medio ambiente, la justicia laboral, el mercado competitivo y el comportamiento del consumidor son base fundamental para la toma de decisiones en medio de las actividades sociales; por ello, el punto fundamental es que las empresas tomen conciencia sobre las actividades empresariales que realizan (Bermúdez y Mejías, 2018).

Por otra parte, un tema muy importante es la responsabilidad social empresarial, que cada vez va ganando más relevancia en todo el mundo, puesto que en los últimos años se ha convertido en un tema debatido por empresarios y distintas entidades, presentando una evolución donde ha pasado a un enfoque estratégico de uno filantrópico (Nabuat et al., 2021). Es así que, en nuestro país, las empresas están tomando más conciencia sobre la importancia de la conducta empresarial y su difusión, que se trata de algo más que generar ganancias, donde realmente se integra aspectos sociales y ambientales dentro de las entidades, ya sea por los clientes o busca generar mayor productividad.

Además, la marca de las empresas ha ganado gran valor e importancia, debido a las mejoras o el servicios de calidad y de la responsabilidad social empresarial que brindan a sus clientes, representando un estilo de vida, un sueño e incluso una aspiración para los ciudadanos; tanto así, que el mercado en nuestro país se ha convertido en un contexto muy competitivo y cambiante, convirtiendo a la imagen de las empresas en un elemento clave para su posicionamiento, ya que, para los clientes no solo se fijan en lo que vendes, sino en lo que hacen, dicen y perciben (Prudencio, 2018).

Las empresas hoy en día vienen ejecutando programas de responsabilidad social empresarial con el objetivo de fidelizar clientes, además de querer obtener niveles óptimos de su imagen corporativa, lo cual les facilitará en la creación de una ventaja competitiva que al mismo tiempo atrae clientes potenciales. Siendo necesario el planteamiento de políticas de desarrollo para los trabajadores los cuales deben recibir capacitaciones técnicas y motivacionales por parte de la empresa (Wong, 2018).

Por ello, las buenas prácticas de la responsabilidad social empresarial a nivel interno de una empresa generan una baja rotación de personal, reduce los costos, tanto en la contratación de empleados, formación, etc., logrando de esta forma trabajadores comprometidos y empáticos, generando valor en las diferentes organizaciones y esto resultando en un potencial diferenciado para sus estrategias de negocios (Prudencio, 2018).

También el Diario Gestión (2016) informó los resultados de la evaluación de las actividades de la responsabilidad social (R.S.) en las empresas peruanas, donde el 62% de ejecutivos consideran como regular el trabajo de responsabilidad social empresarial y solo el 31% califica los programas de RSE como buenos. Esto significa que existe un reto para mejorar y crear estrategias y objetivos claros, asimismo incrementar el nivel de la calidad de los sistemas, programas de responsabilidad social empresarial de tal forma permita mejorar en todos los aspectos.

El mundo empresarial en los últimos años ha presentado muchos cambios significativos, así mismo han producido desastres ambientales, financieros como sociales y económicos a causa de esas grandes empresas que, cegadas por el lucro,

han pasado la línea de los valores éticos todo por una suma agradable, pasando por sobre personas que laboran con ellos y también sobre el medio ambiente. Hoy en día, la sociedad busca no solo recibir un buen producto o servicio sino también que la empresa asuma roles importantes frente a la sociedad y el medio ambiente, es así que la ULADECH-Católica, por intermedio de la carrera de administración establecido la Gestión de Calidad dentro de la línea de investigación y se fundamentó en la presente investigación con el tema denominado: La gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

La afinidad por el tema de investigación que es la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial se debe a que en el distrito de Huaraz conocida como la “Suiza Peruana”, capital de la región Ancash se desarrolla empresarialmente e incrementa sus ingresos mediante sus atractivos turísticos naturales, esto se logrará siempre y cuando los empresarios de distintos rubros incluido el de los centros odontológicos implementen y se preocupen en trabajar la responsabilidad social, procesos que dan solución a un posible problema en la empresa es reduciendo costos, ya que muy pocas veces la empresa enfatiza alguna cláusula firmado por ambas partes que beneficie al paciente, así mismo casi siempre cumplir con las exigencias del paciente en el momento que atiende, muy pocas veces asume con responsabilidad las citas y trabajos pactados por el paciente, la cual permitiría así el desarrollo sostenible de la ciudad, asimismo el beneficio para las MYPES del rubro que fue estudiado que trabajan bajo estos lineamientos.

Existe un conjunto de establecimientos de centro odontológico servicios en la ciudad de Huaraz donde se encontró realizando una práctica ilegal de la profesión, es decir atentan contra la vida y salud del paciente al no ser responsables y poner en manos de un técnico que no está autorizado para la manipulación de pacientes y tampoco a realizar el tratamiento odontológico, con ello hacen ver la realidad donde encontramos a algunas MYPES que lucran y no tienen una ética profesional y que no practican debidamente la responsabilidad social empresarial.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 y como se mejoraría?, y para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 y como se mejoraría; de tal forma que para conseguir el objetivo general, se formuló los siguientes objetivos específicos: Establecer las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018, Establecer las principales características de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018, Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos

en el distrito de Huaraz, 2018, Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2018, Elaborar el plan de mejora sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Se justifica que la investigación informará y conducirá al microempresario a que tome conciencia sobre la responsabilidad social empresarial que debe de asumir frente a la sociedad para el beneficio de la empresa, de tal forma que los centros odontológicos serán competitivos generándoles prestigio y recomendación en su ámbito económico, por lo que atraerá clientes potenciales y así poder fidelizarlos; como también, es fundamental porque permitirá determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial de los Centros Odontológicos, por ende, generará calidad de servicio a sus pacientes, ya que con ello se concretará el compromiso organizacional, supervivencia y rentabilidad de la empresa, obteniendo una imagen que reflejará una organización competitiva frente al mercado.

Respecto al método que se utilizó en la investigación, fue de diseño no experimental-transeccional, nivel descriptivo y de tipo cuantitativo, estuvo conformado por una población de 31 representantes, muestra no probabilística con la aplicación de la encuesta y el instrumento cuestionario que fue conformado por 28 preguntas, los datos obtenidos se procesaron en el programa estadísticos SPSS versión 25, donde se realizó la presentación de tablas, gráficos y el análisis estadístico.

Al finalizar la investigación se llegó a los siguientes resultados: el 77,4 % tiene la edad entre 31 y 50 años, el 74,2 % son del sexo masculino, el 100% tienen el grado de instrucción superior universitario, el 90,3 % tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 51,6 % tienen entre 4 a 6 años en el mercado, el 53,9% fue establecido para el mantenimiento de la empresa, el 53,9% poseen una proyección estratégica para la visión, el 35.5 % de los empresarios muy pocas veces realiza este tipo de actividad y el 35.5 % casi siempre están a la expectativa del paciente.

La investigación concluyó que los representantes del rubro de médicos y odontólogos pertenecientes al distrito de Huaraz, se encontró que la mayoría de los representantes no han inculcado en los colaboradores la visión de la entidad, tampoco destinan tiempo para la medición de resultados porque solo lo consideran cuando sea necesario, respecto a la responsabilidad social se pone en realce que pocas empresas realizan donaciones sin fines de lucro en campañas sociales o centros poblados con la finalidad de que el paciente entre en confianza, además los representantes tienen edad de 31 a 50 años que también cumplen la función de dueños y laboran de 4 a 6 años en el rubro, además las empresas se encuentran laborando en el mercado huaracino entre 4 a 6 años y en cuanto a la propuesta de mejora se propone que los representantes puedan dar aplicabilidad mediante las acciones establecidas en base a las deficiencias encontradas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Loor y Tamayo (2017) en su tesis titulado *Análisis del grado de responsabilidad social empresarial de los servicios de alojamiento de primera, segunda y tercera categoría de la isla Santa Cruz- Galápagos considerando la perspectiva de oferta y demanda, 2017*, se propuso como objetivo determinar el nivel de conocimiento y aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE) en los hoteles de primera, segunda y tercera categoría de la isla Santa Cruz, como estrategia administrativa para conseguir su mayor desempeño, su metodología optada fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental – transversal con una muestra de 54 establecimientos a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 84 preguntas. Los resultados obtenidos dan a conocer que un 94% afirman conocer sobre responsabilidad social empresarial y consideran que es de suma importancia esto para el entorno donde se desarrolla su actividad, el 61% afirma estar en el rubro por más de 16 años, el 54% considera como elemento esencial la calidad y el 88% establece tener políticas y estrategias de mejora, se llegó a la Conclusión: que la calidad tiene relación con la responsabilidad social la cual se determina dimensiones para un logro y objetivo.

Espinosa (2015) cuya investigación sobre *Análisis y propuesta de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial Caso empresas ecuatorianas comprometidas con RSE, 2015* que tuvo como objetivo analizar y

establecer una propuesta basado en el modelo de gestión de responsabilidad social empresarial: Caso empresas ecuatorianas comprometidas con RSE, la metodología de estudio fue de tipo y nivel descriptivo - cuantitativo y de diseño no experimental – transaccional, con una muestra de 25 empresas, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario de 10 preguntas como instrumento soporte. Teniendo como un resultado: 67% que dicen tener participación en un conjunto de trabajo a lo que es el tema de responsabilidad Social. Llegando a la conclusión: el uso de la responsabilidad social ayude al entorno cultural conociendo las carencias mejora la imagen empresarial.

López (2018) en su tesis titulada *Estudio de la responsabilidad social empresarial desde la cultura organizacional - caso instituto dolores calero de Guayasamín, 2018*. Lograron el objetivo establecer el estudio de la responsabilidad social empresarial desde la cultura organizacional – caso Instituto Dolores Calero Guayasamín. El método usado fue de tipo cuantitativa en la cual se usó una muestra de 12 personas que son parte de la institución, a quienes se les aplicó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 10 preguntas. Cuyo resultado se obtuvo que el 66,7 %, es decir, ocho personas conocen los valores institucionales de la organización. Conclusión se ha realizado un FODA debido a que es necesario determinar los aspectos relevantes y omitidos de Instituto Dolores Calero de Guayasamín.

Zapata y Sarache (2015) en su tesis sobre *Calidad y responsabilidad social empresarial: Un modelo de causalidad, 2015*. Se alcanzó el objetivo de establecer la calidad y responsabilidad social empresarial: Un modelo de

causalidad, la metodología fue descriptiva con un tipo cuantitativo, diseño no experimental transversal todo mediante una encuesta de 45 preguntas, la muestra fue 120 gerentes, dando como resultado el 98% quienes afirmaron el trabajo en equipo es importante sabiendo las debilidades y fortalezas de la empresa y con un buen cumplimiento de las estrategias se mostró una buena gestión mediante lo que es calidad y responsabilidad social. Llegando a la conclusión: que se tiene contribución empírica que determina la relación de gestión de calidad y la responsabilidad social empresarial.

Gavilanes y Sánchez (2017) En su investigación sobre *Comunicación estratégica para la elaboración, implementación y difusión de la estrategia de responsabilidad social empresarial, y memoria de sostenibilidad. caso: ConQuito, 2017*, su objetivo fue establecer la comunicación estratégica para la elaboración, implementación y difusión de estrategia de responsabilidad social empresarial, la metodología fue enfoque mixto, cuantitativo con una muestra 280 trabajadores a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario fue de 17 preguntas. Resultado se logró un 74% decían que no se encontraban tan satisfechos la cual se tenía que mejorar la estrategia de servicios. Concluyendo que la burocracia afecta la comunicación interna, debido a que la empresa tiene procesos muy estructurados es por esta razón que la comunicación no fluye adecuadamente en todos los niveles jerárquicos.

Antecedentes Nacionales

León (2017) En su tesis *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional,*

Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. Cuyo objetivo fue analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica. Metodología de estudio descriptivo y prospectivo, con una muestra de 384 usuarios, se aplicó un cuestionario con 35 preguntas, y respuestas clasificadas en niveles de calidad de atención médica; mala, regular, buena, excelente y niveles de satisfacción: satisfecha e insatisfecha, con Alfa de Cronbach, $r = 0,899$. Resultados: los niveles de calidad de atención médica predominantes fueron bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%. Los niveles de calidad de atención médica según dimensiones más frecuentes fueron bueno y excelente: trato recibido 48.2%, 36,8%; empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: trato recibido 85%, empatía 82.8 %, información al paciente 80.5% y confianza 79.6%. Los niveles bueno y excelente más frecuentes de calidad de atención médica según especialidades fueron: pediatría 33.1 %, 60.7%, psiquiatría 75 %, 15% y cardiovascular 39%, 51% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: pediatría 93.8%, psiquiatría y cardiovascular con 90 % cada uno, predominaron la edad 31 a 49 años con 57 %, sexo femenino 67.9, procedencia urbana 90,6%, y grado de instrucción superior con 68.2%, además, se elaboró una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Conclusión: Existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.

Espejo (2018) en su tesis sobre *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. Cuyo Objetivo: Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. La metodología fue de diseño de estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la clínica y 100 pacientes del hospital en el mes de noviembre del año 2017. Se utilizó la encuesta con escala SERVQUAL para medir la calidad de servicio en la atención odontológica con 22 preguntas, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. Resultados: El estudio demostró que todas las dimensiones de escala SERVQUAL evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ($p < 0.0001$) y empatía ($p < 0.0001$); sin embargo, la dimensión fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Conclusión: Se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica a pacientes que acuden a la clínica dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del departamento Odontoestomatología del Hospital Cayetano en el año 2017.

Antecedentes locales

Mendoza (2018) en su tesis que lleva por título *La gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro actividad de médicos y odontólogos de la ciudad de Huaraz, 2017*, el objetivo fue establecer la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, la metodología fue descriptiva, con un nivel cuantitativo y de diseño no experimental, uso una muestra de 13 Mypes con 27 preguntas y obtuvo los siguientes resultados: el 84,62% de los representantes su edad es de 31 a 50 años, por otra parte el 79,92% son hombres, respecto al tema gestión de calidad menciona que el 61,54% muy pocas veces fijan sus metas y objetivos en los planes, el 61,54% muy pocas veces plasman un análisis frente a los errores y deficiencias que se presentan en el proceso, por otro lado el tema de liderazgo transformacional el 53,85% muy pocas veces tiene confianza en sus colaboradores mientras que el 61,54% mencionan que algunas veces los colaboradores confían en su persona. Concluye que la mayoría de la micro y pequeñas empresas no aplican correctamente el tema de gestión de calidad en cada proceso y con el tema de liderazgo transformacional los representantes no incentivan el desarrollo individual, ya que ello ocasiona insatisfacción de sus colaboradores.

Toledo (2016) en su tesis denominado *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016*. El objetivo fue determinar las características de la

gestión la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas. La metodología fue descriptiva con tipo cuantitativo y diseño no experimental aplicado a la muestra de 13 gerentes mediante la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 24 preguntas. Dando como resultado: el 61.50% son de género masculino, el 61,5% tiene edad entre 41 a 50 años, el 92,3% tiene grado de estudio universitario, el 61% considera que nunca hacen una demostración de venta. Conclusión: se tiene deficiencias en la promoción de empresas sobre el rubro investigado por falta de preocupación de los gerentes.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Gestión de calidad

Cortés (2017) menciona que la calidad es hacer bien las cosas, sin embargo, da a conocer que hacer mal las cosas es lo que cuesta dinero, por ello da a conocer también como se supera un control de calidad y menciona que no se aplica en una oficina administrativas por el contrario es aplicable en la producción. (p. 2)

La inspección de la calidad

El propósito de la inspección de calidad era ubicar los bienes que mantenían deficiente calidad y retirarlos de los de calidad aceptable, antes de su comercialización en el entorno mercantil. Las tareas de inspección se designaban a un conjunto de colaboradores (inspectores) que no tenían ningún vínculo laboral con los colaboradores que desarrollaban el bien (Sánchez, 2015).

La inspección de la calidad fue una herramienta que predominada en la Revolución Industrial en conjunto con el ingreso de la dirección científica

(Taylor) que se cimienta en el desglose de cada trabajo en actividades, suponiendo que cada tarea puede ser desarrollado por colaboradores que no presenten gran calificación (Sánchez, 2015).

Los 14 pasos de Crosby

Crosby menciona 14 pasos las cuales se deben de aplicar en lo que es gestión de calidad (Ipinza, 2015):

- Acuerdo de la dirección, b) Equipo de la mejora de la calidad, c) Medición de la calidad, d) Coste de la calidad, e) Concienciación de la calidad, f) Acción correctiva, g) Planificación hacia cero defectos, h) Formación de calidad, i) Día de cero defectos, j) Establecer los objetivos, k) Suprimir la causa del error, l) Reconocimiento, m) Comités de calidad, n) Empezar de nuevo.

Proceso preventivo

Es una actividad que va permitir tomar medidas anticipadas para un posible defecto o error, que pueda ocurrir en el transcurso de la actividad.

Enfoques de calidad según Deming

Deming en 1986 consultor reconocido internacionalmente, cuyos trabajos realizados se introdujeron en la industria japonesa las cuales fueron la calidad y productividad ya que el Dr. Deming tiene 40 años de practica mundial.

Deming se refiere en este aspecto al liderazgo y al pensamiento de sistemas, donde los términos que se utilizan en este enfoque son: el sistema de conocimiento profundo, el ciclo planificar, realizar, estudiar, mejorar, prevención a través de la mejora del proceso, la reacción en cadena para la

mejora de la calidad, variación de las causas comunes y de las causas especiales, los 14 puntos y enfermedades mortales y terribles (Suárez, 2015).

Ciclo de Deming como herramienta

De acuerdo a Hernández y Pulido (2015) ponen en realce que el Dr. Williams Deming, físico y matemático de Norteamérica, laboraba en Japón en el puesto de consejero del censo poblacional de dicho gobierno. Sus fundamentaciones de calidad fueron implementadas de forma rápida en Japón en el sector industrializado y las directivas gerencias de jerarquías altas. La cual da a conocer que gestión de calidad un constante propósito de mejor calidad, decidiendo negocios en calidad y no al precio, por ende, menciona que cuando el cliente obtiene sus productos de calidad las empresas logran incrementar sus ingresos y por ende a que la economía crezca.

De acuerdo a Zapata (2016) se tiene los siguientes fundamentos del ciclo de la calidad de PHVA:

Planificar

Se refiere al establecimiento de objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con las expectativas de los clientes y las políticas de la organización. Es así que, la planificación consta de las siguientes etapas: análisis de la situación actual o diagnóstico - establecimiento de principios y objetivos, fijación de los medios para lograr los objetivos, adjudicación de los recursos para gestionar los medios.

Hacer

Se centra en la implementación de los procesos de la organización.

Asimismo, es ejecutar y aplicar las tareas tal como han sido planificadas.

Verificar

Se enfoca en realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar los resultados.

Actuar

Es la toma de decisiones mediante acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Si hay que modificar el modelo, ello remite nuevamente a la etapa de planificación.

Modelo EFQM

Según Ayuso y De Andrés (2015) es la parte primordial en la que se usa la autoevaluación orientada a planeación de la mejora continua en cuento al establecimiento..

Dentro del modelo EFQM (European Foundation For Quality Management) es un modelo de excelencia las cuales todas las organizaciones la pueden aplicar, por ello el esquema REDER (Resultado, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisiones) es una herramienta que permite una evaluación de la organización, para ello se establece una puntuación máxima para cada uno de los agentes y resultados (Ayuso y De Andrés, 2015).

Veamos los diferentes conceptos identificados por el esquema lógico REDER:

- Se determina los resultados que se quiere adquirir en lo que, a nivel económico, político y de percepción.

- Planificar una serie de enfoques bien estructurados para que lleve a obtener los resultados requeridos en el presente y futuro.
- Despliegue los enfoques de manera sistemática para el logro
- Y por último evaluar y revisar cada enfoque en base a resultados y mejoras que sean necesarias.

Entonces recordemos que la Excelencia es alcanzar una meta más allá de lo esperado, por ende, la organización se enfocara a resultados que superen su expectativa a base de evaluación continúa cumpliendo las políticas de esta (p. 50).

Indicadores de las dimensiones - gestión de calidad

Godoy y Bessas (2018), determinan cada componente con teorías, que aportarán en ampliar cada uno de ellos.

Planificar

- **Evaluación de situación actual.**- Es el primer paso esencial para estructurar la gestión de calidad, porque brinda aclaraciones e indicios de problemas de gran relevancia que se encuentran en la entidad, que pueden ser relacionados de forma directa con el consumidor o el tipo de calidad que se ofrece; para concretarse todo lo mencionado se ejecuta un grupo de herramientas que pueden ser desde histogramas, cartillas de control, entre otros; por ello, el primer procedimiento fue indagar mediante la definición del problema con la finalidad de brindar una alternativa.
- **Análisis de causas potenciales.** – Considerándose como paso dos es ejecutar las actividades de lluvias de ideas, porque permite conocer las posibilidades de producirse riesgos que perjudiquen a la entidad y no dejar

al aire ninguna opinión, tomándose en cuenta desde las entradas hasta las actividades que desempeñan las maquinas.

- **Planificar soluciones.** – En este paso lo que se requiere es indagar en tareas preventivas frente a los problemas encontrados en la tarea anterior, por ello, se debe ejecutar las siguientes interrogantes: ¿a dónde quiero llegar?, ¿cuál es mi finalidad para llevar a la entidad a la cima?, ¿cuánto será el desembolso de inversión que realizaré?, ¿quién será el encargado del cambio? Y ¿cómo se elaborará?, por ello un planeamiento estratégico a periodo será una alternativa para la optimización de problemas.

Hacer

- **Implementación de soluciones.** – Después de haber ejecutado el planeamiento estratégico se debe incluir a todos los colaboradores que un trabajo efectivo y en equipo, explicando una eficiente aclaración del problema para su solución.

Verificar

- **Medir Resultado.** – Aquí se efectúa la verificación, donde se dará cuenta si tuvo resultado con las decisiones adquiridas, que se debe tomar un periodo para evaluarlo, por ello, a través de tablas estadísticas se desarrolló las comparativas del contexto actual y el anterior.
- **Estandarización del mejoramiento.** – Después de las tareas anteriores bien ejecutadas y brindaron eficientes resultados se deberá reflejar las funciones, donde se tiene la designación de roles y que estas se desempeñen a través de una adecuada supervisión, utilizando páginas de

verificación, etc., en caso no se tenga los resultados esperados, se reiniciará los pasos, monitoreando cada especificación.

Actuar

- **Documentar la solución.** – Se procederá la revisión y presentación documental donde se refleje una lista de deficiencias que presenta la institución y las posibles acciones que beneficien en la solución, considerando la importancia que la actividad debe iniciar en el ciclo y debe ser el reflejo de las deficientes de mayor impacto y documentarlo para el aprendizaje de cada uno de ellos.

Variable 2: Responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial es un proceso que se relaciona con el medio social donde se tiene en cuenta el sistema político, económico y cultural con fin de cumplir lineamientos en bien de todos los aspectos ya mencionados. Sin embargo, otra definición de la RSE es el compromiso que tiene cada empresa de contribuir con junto a sus colaboradores en el desarrollo económico sostenible para así mejorar la calidad de vida ya sea en sus familias y la sociedad en general (Cañas, 2018).

Ramírez (2017) menciona que el autor Peter Druker quien es conocido como el profeta de la responsabilidad Social quien enfatiza la importancia de la RSE para las empresas afirmando que “cada organización debe así mismo la plena responsabilidad por el afecto que tenga en sus empleados, el entorno donde los clientes y en cualquier persona o cosa que toque, eso es Responsabilidad Social Empresarial” (p. 13).

Mariano Paz Soldan, ex ministro de relaciones del Perú, explica “es importante que las empresas grandes, cuando ya han entendido esta metodología, compartan este conocimiento con sus proveedores pequeños, y esos a su vez hagan lo mismo con los suyos. El tema de RSE no tiene que ver con el tamaño de la empresa sino con su compromiso con sus grupo de intereses” (Ramírez, 2017).

En el libro también menciona que de sus cuatro países invitados solo en Perú a nivel corporativo, la Empresa Backus ha marcado la diferencia, ya que su trabajo en responsabilidad Social con su campaña que lleva por nombre “Ponte un límite” por ende es la marca del Perú y ya está recibiendo la atención de Perú 2021 para intentar ser replicada en otros países (Visser y Tolhurst, 2017).

Principios de la responsabilidad social

Según Cueto (2015) existen siete principios la cual se debe seguir:

- Rendición de cuentas

Se refiere a que toda empresa debe de informar sobre las cuentas a las autoridades competentes, por sus acciones frente a nuestra sociedad, la economía y el medio ambiente que generaran impactos la cual debe estar preparado las organizaciones.

- Transparencia

Es básicamente que toda organización y/o empresa debe de ser transparente referente a las decisiones y actividades referente al medio ambiente y la sociedad. Es decir, debe de brindar una información concisa, sencilla, clara y completa donde presente los impactos, dicha información debe estar disponible para todos los interesados.

- **Comportamiento ético**

Se centra fundamental en los valores éticos de toda empresa como es la integridad, honestidad, equidad, respeto a las personas, animales y medio ambiente.

Dimensiones de la responsabilidad social

Según Valbuena y Monfort (2018) las dimensiones de la RS son de dos tipos: Dimensión interna que se entiende que tiene que ver con los trabajadores y dimensión externas que se enfoca en el entorno como es el medio ambiente, la comunidad y sociedad, que detallo a continuación.

- **Responsabilidades económicas.**- Fernández y Ramos (2015) expresan que son los recursos para los stakeholder, las ganancias aceptables por el proceso y siempre se deben dar de manera fidedigna, ya que cada empresa se forma con un fin y ese fin es ser rentables, es decir que esta responsabilidad se entiende como la producción de bienes y servicios la cual se debe generar una ganancia tanto para sus dueños como para los accionistas, dando énfasis a los costos generados al momento de abrir una empresa y con el compromiso que se requiere ya que si no se cumple esta responsabilidad, no será posible satisfacer las demás responsabilidades.

Indicadores

- **Rentabilidad.** - Es un término que se centra en medir la ganancia de la empresa a causa de las inversiones de los dueños o accionistas, plasmado en la responsabilidad Social empresarial llegando a ser más rentable por lo que la organización adquiere una imagen buena y así incrementa la demanda y se logra mayores beneficios (Gomez, 2018).

- **Costos.** - Para el autor la palabra costos significa los esfuerzos y recursos ya sea del dueño como del accionista que han invertido para que la empresa pueda producir o brindar sus servicios (Arredondo, 2015).
- **Desempeño.-** Es el comportamiento o la manera de como contribuye cada miembro de la organización para lograr el éxito de la empresa, por ello hay mayor énfasis en este tema por parte de los involucrados para tener resultados enfocados al crecimiento (Durán, 2018).
- **Responsabilidad legal.** - Son el cumplimiento de las leyes y regulaciones del gobierno las cuales deben operar en las empresas, evitando ocasionar daños a los grupos de intereses con los que se relaciona la organización, por ende, es una obligación de ser razonable, justo y correcto en el servicio o producto que ofrece (Zurro, Cano y Gené, 2018).

Indicadores

- **Leyes.** - Son normas jurídicas impuesta por un profesional a cargo de delegar leyes, y su finalidad es realizar un bien común cumpliendo derechos y deberes sin violar ninguna regla (Huergo, 2018).
- **Derecho compromiso.-** Es un sistema la cual regula el comportamiento del ser humano dentro de la sociedad y cada una de ellos se basan en principios de justicia como también el de igualdad practicando lo que es la justicia, los valores (orden) y buscando la paz social. (Huergo, 2018). Compromiso, es la transformación de lo que en principio es compromiso y se vuelve en realidad, la cual da a conocer las acciones que vale más que la palabra (entrega de materiales, servicios brindados) (Martínez, 2017).

- **Responsabilidad ética.** - Cumplir con los principios y normas éticas aceptadas por la sociedad, también el cumplimiento con la buena conducta del profesional, teniendo como finalidad garantizar el trabajo adecuado de sus colaboradores (Cueto, 2015).

Indicadores

- **Ética.** - Es toda acción y conducta que regula el comportamiento de la persona, la cual indica la realización personal y ser una persona recta. (Chávez, Bustos, Infante y Benavides, 2015)
 - **Profesionalismo.** - Es la manera correcta de comportamiento de un profesional, la cual asume su actividad con mucha responsabilidad y compromiso, acorde a su especialidad y respetando las leyes de la sociedad. (Chávez *et. al*, 2015)
- **Responsabilidad filantrópica.** - Son las contribuciones con las empresas a la calidad de vida y al bienestar de vida en la que operan ser un buen ciudadano corporativo (Raufflet, 2017).

Indicadores

- **Buenas prácticas.** -Es la experiencia que se rige en principios de la persona, se mide por los resultados que ha adquirido durante su experiencia como profesional y que sirve como ejemplo para las demás empresas. (Aránzazu, 2018)
- **Donaciones.** - Es un acto de regalar voluntariamente sin esperar nada a cambio ya sea dinero o bienes, la cual ara un bien a la sociedad sobre todo a las personas con recursos bajos. (Aránzazu, 2018)

CERTIFICACIÓN SA 8000: Responsabilidad social

Es una certificación que fomenta a todas las empresas el desarrollo y las practicas socialmente aceptables en un puesto de trabajo. fue creado en el año 1989 por la SAI (responsabilidad social internacional) esta norma adoptada SA 800 implica que la empresa considera el impacto social de sus operaciones además de las condiciones en que trabajan sus socios y proveedores; esta se puede aplicar a cualquier empresa de cualquier tamaño y en todo el mundo (Cañas, 2018).

Sector Servicio

Avelar, García y Maldonado (2018) conocido también como sector terciario la que implica los bienes materiales estas se dedican a la satisfacción de las personas, se dice que también este sector se dedica a la distribución de lo que producen el sector primario y secundario que está orientado a la transformación de recursos naturales (p. 2).

Rubro actividades de médicos y odontólogos

Definición de la actividad de médicos y odontólogos

El odontólogo es un profesional que está capacitado para manipular al paciente en distintas actividades de prevención (profilaxis, sellantes, fluorización, cepillado dental) (Sifuentes *et. al*, 2018, pp. 21 - 29).

III. HIPÓTESIS

La investigación no mantiene desarrolló de hipótesis, ya que tiene sustento en el alcance de carácter descriptiva. Por ello, autores reconocidos como Hernández y Mendoza (2018), sustentan que el planteamiento de una hipótesis debe presentar el requisito de tipo y nivel de investigación, donde los estudios de carácter descriptivo no necesariamente aplican una hipótesis, solo en el caso que se tenga un pronóstico del fenómeno en análisis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental, ya que durante la aplicación del instrumentó no se modificó de forma intencional o a la conveniencia del estudio, manteniendo el orden natural de las variables. Fue también transversal, porque la aplicación del instrumentó fue en un determinado tiempo y espacio que consideró la investigadora.

Así mismo, el nivel de investigación fue descriptivo, donde se elaboró una propuesta de mejora porque se enmarcó en la caracterización de las variables de estudio, considerando los elementos de mayor importancia de gestión de calidad y responsabilidad social.

El estudio fue de tipo cuantitativo, debido a que los datos encontrados mediante el instrumento de recopilación de información, mantuvieron una naturaleza numérica. Investigadores reconocidos como Hernández y Mendoza (2018), afirman que los estudios de tipo cuantitativo al mantener como base los números, estos pueden medirse con una ponderación y graficar de forma estadísticas. Por ello, la medición de las variables mantuvo técnicas estadísticas, donde se representó las peculiaridades más relevantes de gestión de calidad y responsabilidad social en las MYPES.

4.2. Población y muestra

Población

Estuvo conformada por 31 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividad de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz; que estuvieron debidamente registrados y corroborados por la información conseguida de la SUNAT.

En criterios de inclusión se tuvo en cuenta:

1. Representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos pertenecientes al distrito de Huaraz.
2. Representantes que brinden el consentimiento para integrarse en la investigación en calidad de partícipes de la muestra.

En criterios de exclusión se tuvo en cuenta:

1. Representantes que no pertenecen a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos pertenecientes al distrito de Huaraz.
2. Representantes que no den consentimiento de ser partícipes de la investigación.

Muestra

La muestra se constituyó de manera censal, es decir la totalidad que se integró en la población pasaron a conformar la muestra, así mismo, fue no probabilística intencional porque la población es pequeña, de forma que se estableció 31 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de

médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, así que por ser un tamaño pequeño de población la muestra fue censal.

N=31 representantes de centros de odontológicos del distrito de Huaraz.

Asimismo, la unidad de análisis en estudio fue integrado por cada uno de los representantes de los centros odontológicos ubicados en el distrito de Huaraz.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
Gestión de calidad	La gestión de calidad se enfoca en que el cliente salga satisfecho a la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones y con ello tener un logro que sea cero defectos (Zapata, 2016).	Planificar	Analizar la situación Actual Analizar causas potenciales Planificar soluciones	La dimensión “planificar” se medirá con sus indicadores “analizar la situación actual, analizar causas potenciales y planificar soluciones” con escala nominal.	Nominal
		Hacer	Implementar soluciones	La dimensión “hacer” se medirá con su indicador “implementar soluciones” con escala nominal.	Nominal
		Verificar	Medir los resultados	La dimensión “verificar” se medirá con su indicador “medir los resultados” con escala nominal.	Nominal

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
		Actuar	Estandarizar el mejoramiento	La dimensión “actuar” se medirá con su indicador “estandarizar el mejoramiento” con escala nominal.	Nominal
Responsabilidad social empresarial	La responsabilidad social empresarial propone entender las expectativas tanto económicas, legales éticas y filantrópicas, ya que la sociedad obtiene de las organizaciones por un determinado periodo (Cañas, 2018).	Responsabilidad económica	Rentabilidad	La dimensión “responsabilidad económica” se medirá con sus indicadores “rentabilidad y costos de desempeño” con escala nominal.	Nominal
			Costos desempeño		
		Responsabilidad legal	Leyes	La dimensión “responsabilidad legal” se medirá con sus indicadores “leyes y derecho compromiso” con escala nominal.	Nominal
Derecho compromiso					
		Responsabilidad ética	Ética	La dimensión “responsabilidad ética” se medirá con	Nominal

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
			Profesionalismo	sus indicadores “ética y profesionalismo” con escala nominal.	
		Responsabilidad filantrópica	Buenas prácticas	La dimensión “responsabilidad filantrópica” se medirá con sus indicadores “buenas prácticas y donaciones” con escala nominal.	Nominal
			Donaciones		

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dentro de la investigación se estableció la técnica de encuesta, de acuerdo a Muñoz (2015) la encuesta es considerada como una técnica que tiene el fin de adquirir información de un estudio muestral o poblacional que presentan aspectos similares. Así mismo, el instrumento fue un cuestionario que fue destinado a los gerentes de los centros odontológicos del distrito de Huaraz, conformado por 28 preguntas.

4.5. Plan de análisis

Con el fin de caracterizar las variables de estudio, se aplicó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario, estableciendo una escala nominal, donde los gerentes de los centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, tomaron un poco de tiempo para dar respuesta al cuestionario que obtuvo una validación de alfa de Cronbach de 0,797, estableciendo que el instrumento es confiable, ya que se mantiene en el rango de aceptación entre 0,7 a 1., de manera que se extrajo los resultados de la encuesta, que seguidamente tuvo un procesamiento estadístico en el Spss. v.25 con el fin de tabular los datos y poder presentarlos en tablas de frecuencias con las respectivas figuras. Asimismo, su consiguiente análisis e interpretación.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>La gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018</p>	<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social Empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 y como se mejoraría?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 y como se mejoraría.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Establecer las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Establecer las principales características de la</p>	<p>Hernández y Mendoza (2018), sustentan que los estudios de carácter descriptivo no necesariamente aplican una hipótesis</p>	<p>Tipo De Investigación: Cuantitativa Nivel De Investigación: Descriptiva Diseño: No Experimental, Corte Transversal Población: 31 Representantes De Los Centros Odontológicos Muestra: 31 Representantes Técnica: Encuesta</p>

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
		<p>responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Elaborar el plan de mejora sobre la gestión de calidad bajo el enfoque de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del</p>		

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
		sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.		

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

El presente estudio, se desarrolló bajo los lineamientos normativos estipulados en la ética profesional con principios que son fundamentales de mora, social e individual, a través de normas y conductas para la satisfacción del bien común, a través del código de ética para la investigación versión 002 (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019).

- **Protección a la persona:** En la investigación, se priorizó en todo momento la seguridad del encuestado, ya que fue el fin del estudio, respetando cada una de sus decisiones durante la aplicación del instrumentó y después de ello.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Los encuestados de la presente investigación dieron fe y aceptación de poder ser participante del estudio, que fue estipulado en el Anexo N° 3 denominado consentimiento informado, de manera que fueron informados sobre los fines del estudio.
- **Beneficencia no maleficencia:** Los encuestados en el estudio fueron priorizados con respecto a la seguridad de los elementos que se aplicaron, con el fin de no generar daño o lesiones durante y después de la aplicación del instrumento, así como en el desarrollo de estudio.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** El presente estudio, debido a que se ha enfocado al estudio de las MYPES del rubro de actividades médicos y odontólogos, no se generaron daños al medio ambiente, así mismo tampoco a la biodiversidad; sin embargo, se ha

minimizado al máximo el consumo de energía durante la investigación con el fin de minimizar los daños al ambiente.

- **Justicia:** Durante la aplicación del instrumentó se respetó la privacidad y libre de opinión del encuestado, así mismo se mantuvo un trato igualitario libre de discriminación.
- **Integridad científica:** Se mostraron en todo instante la integridad y sensatez el estudio de investigación, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas, dando vigor a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de modelo que informan en el trabajo de investigación y evitando problemas de beneficio que pueden inquietar en las etapas de trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Visión de la empresa formalmente declarada	N	%
Si	14	45.16
No	17	54.84
Total	31	100.00

Dependencia del logro de sus metas	N	%
De su personal	11	35.48
Del dueño de la empresa	15	48.39
De los clientes	1	3.23
Otros	4	12.90
Total	31	100.00

Análisis de las causas y situaciones de su empresa	N	%
Recogiendo información existente	15	48.39
Elaborando planillas de registros	6	19.35
Recopilándose datos necesarios que sea de interés	10	32.26
Todas las anteriores	0	0.00
Ninguna de las anteriores	0	0.00
Total	31	100.00

El logro de lo planificado en la empresa	N	%
Un 10%	7	22.58
Un 50%	24	77.42
Un 100%	0	0.00
Ninguna de las anteriores	0	0.00
Total	31	100.00

Continua...

Tabla 1

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018

	Concluye	
El tiempo de medición de su empresa	N	%
Anualmente	6	19.35
A mitad de año	10	32.26
Cuando sea necesario	13	41.94
Todas las anteriores	1	3.23
Ninguna de las anteriores	1	3.23
Total	31	100.00

Estándares que mejoran la empresa	N	%
Capacitando y entrenando al personal	10	32.26
Ejecutando nuevos cambios	9	29.03
Definiendo nuevas responsabilidades	10	32.26
Todas las anteriores	1	3.23
Ninguna de las anteriores	1	3.23
Total	31	100.00

Procesos que dan solución a un posible problema en su empresa	N	%
Reducir costos	17	54.84
Aumentar la productividad	7	22.58
Manteniendo segura su información	7	22.58
Haciendo uso de sus equipos de manera inteligente	0	0.00
Todas las anteriores	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Mayor beneficio con la rentabilidad que genera su empresa.	N	%
Su personal	3	9.68
El Gerente	11	35.48
El Dueño	17	54.84
Total	31	100.00

Pacto respecto al precio que va a pagar el cliente	N	%
Nunca	3	9.68
Muy pocas veces	2	6.45
Algunas veces	9	29.03
Casi siempre	7	22.58
Siempre	10	32.26
Total	31	100.00

Entrega de los productos en el tiempo pactado	N	%
Nunca	3	9.68
Muy pocas veces	3	9.68
Algunas veces	4	12.90
Casi siempre	5	16.13
Siempre	16	51.61
Total	31	100.00

Contrato formal entre la organización y el cliente	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	6.45
Algunas veces	4	12.90
Casi siempre	17	54.84
Siempre	8	25.81
Total	31	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

cláusula que beneficie al paciente	N	%
Nunca	1	3.23
Muy pocas veces	13	41.94
Algunas veces	7	22.58
Casi siempre	9	29.03
Siempre	1	3.23
Total	31	100.00

Entrega de factura al culminar un servicio	N	%
Nunca	2	6.45
Muy pocas veces	3	9.68
Algunas veces	2	6.45
Casi siempre	11	35.48
Siempre	13	41.94
Total	31	100.00

Cumplimiento de las exigencias del paciente al ser atendido.	N	%
Nunca	10	32.26
Muy pocas veces	1	3.23
Algunas veces	8	25.81
Casi siempre	11	35.48
Siempre	1	3.23
Total	31	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Concluye

Responsabilidad de las citas y trabajos pactados	N	%
Nunca	1	3.23
Muy pocas veces	12	38.71
Algunas veces	6	19.35
Casi siempre	9	29.03
Siempre	3	9.68
Total	31	100.00

Información a los pacientes sobre el apoyo social a las comunidades.	N	%
Nunca	7	22.58
Muy pocas veces	11	35.48
Algunas veces	8	25.81
Casi siempre	4	12.90
Siempre	1	3.23
Total	31	100.00

Donaciones sin fines de lucro	N	%
Nunca	7	22.58
Muy pocas veces	11	35.48
Algunas veces	11	35.48
Casi siempre	1	3.23
Siempre	1	3.23
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 3

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Edad	N	%
18-30 años	3	9.68
31-50 años	24	77.42
51 a mas	4	12.90
Total	31	100.00

Género	N	%
Femenino	8	25.81
Masculino	23	74.19
Total	31	100.00

Grado de Instrucción	N	%
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no Universitario	0	0.00
Superior universitaria	31	100.00
Total	31	100.00

Cargo que desempeña	N	%
Dueño	16	51.61
Administrador	15	48.39
Total	31	100.00

Tiempo que desempeña el cargo	N	%
0 a 3 años	11	35.48
4 a 6 años	17	54.84
7 a más años	3	9.68
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 4

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
0 a 3 años	8	25.81
4 a 6 años	16	51.61
7 a más años	7	22.58
Total	31	100.00

Número de trabajadores	N	%
1 a 5 trabajadores	28	90.32
6 a 10 trabajadores	3	9.68
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	31	100.0

Nivel de ingreso mensual	N	%
Hasta S/. 52.500.00	31	100.00
Más de 52.500.00 hasta 595,000.00	0	0.00
Más 595.000.00	0	0.00
Total	31	100.00

Las personas que trabajan en su empresa	N	%
Familiares	11	35.48
Personas no familiares	20	64.52
Total	31	100.00

Continua...

Tabla 4

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018

		Concluye
Tipo de constitución de la empresa	N	%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)	14	45.16
Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)	6	19.35
Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)	0	0.00
Sociedad Anónima Abierta (S.A. A.)	0	0.00
Sociedad en Comanditas (S.E.C.)	0	0.00
Persona Natural	11	35.48
Total	31	100.00
Objetivo de la creación	N	%
Generar ganancia	14	45.16
Subsistencia	17	54.84
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

Tabla 5

Propuesta de mejora en base a los resultados de la gestión de calidad bajo el enfoque de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsables
Falta de mayores estudios de mercadotecnia para mejorar la rentabilidad.	Desconocimiento por parte del Administrador General sobre el estudio de mercados.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar estudios de mercadotecnia considerando la repercusión del costo en cada tipo de servicio. - Recibir asesoramiento de un experto en herramientas de business intelligence para la fijación de precios. - Establecer el asesoramiento en marketing y servicios de un experto para determinar la percepción del paciente sobre el valor del servicio. 	Administrador y personal
Falta de conocimiento sobre regulaciones legales para el	Desconocimiento por parte del Administrador general, sobre un profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en capacitaciones de regulaciones legales ofrecidos por un 	Administrador general y personal

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsables
trato de servicio del paciente.	especializaste en el marco legal empresarial.	Abogado de profesión. - Participar en cursos gratuitos ofrecidos por la SUNAT sobre el trato de servicios del paciente.	
Falta de mayor orientación en la aplicabilidad ética.	Falta de mayor disposición de poder realizar las capacitaciones de parte del Administrador	- Desarrollar capacitaciones, charlas sobre la aplicabilidad ética para el bienestar común. - Realizar orientaciones por parte de los directivos para enseñar los valores de la empresa. - Realizar constantes evaluaciones del desempeño y comportamiento ético.	Administrador y personal
Acciones y actividades sin fines de lucro que no son aplicadas.	Falta de iniciativa tanto del Administrador General como del encargado de Ventas y Marketing.	- Bosquejar programas de responsabilidad social empresarial. - Formar un ambiente positivo y reducir el impacto energético.	Administrador y personal

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsables
		<ul style="list-style-type: none"> - Crear campañas de responsabilidad social. - Ejecutar charlas y actividades constantes en comunidades sobre odontológico sin fines de lucro. 	

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por la autora.

PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2018

1. Datos generales

Las micro y pequeñas empresas del rubro actividades médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz se fundó hace más de 50 años, debido a que en este distrito generalmente o han tenido orientación de cuidado dental, de ahí el surgimiento de la idea de surgir estas Mypes para el beneficio en temas de salud de la población de Huaraz, siendo una necesidad que ha generado un amplio mercado competitivo, además que estas empresas se caracterización el tipo y calidad de servicio que se brinda, donde uno de los cambios radicales es la precisión de precios que logre mejorar el incremento de pacientes en servicios y por consiguiente obtener mayores ingresos.

2. Misión

Brindar una atención integral en salud oral individual o en forma corporativa, con personal altamente calificado que utiliza tecnología de última generación para prevenir y resolver eficazmente los problemas de salud oral de los pacientes.

3. Visión

Ser organizaciones que pretenden ser un referente a seguir dentro del sector de la odontología, por la calidad de su trabajo y por el trato humano. Para ello se hace especial empeño en el trato preferente a los pacientes, poniendo todo saber hacer para solucionar de la forma más satisfactoria los problemas de salud dental.

4. Objetivos

- Mejorar la motivación laboral en un 5%, con el uso del liderazgo democrático.

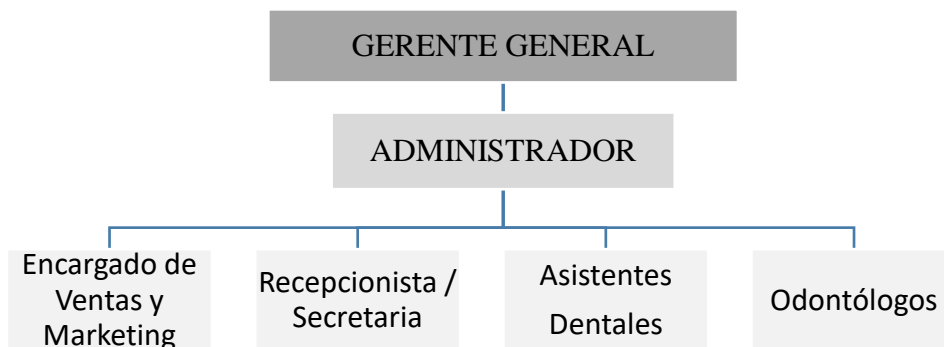
- Solucionar los problemas bucodentales de nuestros pacientes en un 20% en los próximos 6 meses.
- Concienciar a la sociedad de la importancia y necesidad de cuidar la salud bucodental en un 5%, creando un plan de incentivos.

5. Productos y/o servicios

- Limpieza Dental,
- Implantes Dentales,
- Carillas Dentales
- Ortodoncia Invisible
- Blanqueamiento Dental,
- Odontología Cosmética,
- Implante BT,
- Vitale Plus,
- Espejo de exploración dental,
- Pinzas y alicates
- Sonda
- El sillón dental
- Taburete dental
- Rayos X
- Orthopantomograph,
- Kodak 8000C,
- Pilares Angulados,
- Pilares Rectos,
- Rextar X Posdion,

- EzRay Air Vatech,
- Guantes desechables,
- Guantes quirúrgicos,
- Radiografías digitales,
- Sellantes de fosas y fisuras,
- Brackets,
- Anestésico Tópico,
- Rodete de algodón,

6. Organigrama de la empresa



6.1. Especificaciones de responsabilidades

Cargo	Gerente General
Perfil	- Estudios Universitarios Medicina - Tener experiencia en el rubro
Funciones	- Planificación, Organización y supervisión general y toma de

	<p>decisiones buscando la mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirige las actividades de la empresa y coordinación entre las partes que la componen.
Cargo	Administrador General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios Universitarios Administración - Tener experiencia en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Controla y dirige las actividades de la empresa. - Busca obtener mayor capital.

Cargo	Encargado de Ventas y Marketing
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios y/o técnicos. - Tener experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias de ventas. - Supervisa y coordina actividades de ventas.

Cargo	Recepcionista / secretaria
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos y/o secundarios. - Tener experiencia
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Registra ingreso y salida de los clientes. - Registrar las citas telefónicas mantener el orden de atención.

Cargo	Asistentes Dentales
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios y/o técnicos. - Tener experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir al dentista durante el tratamiento de los pacientes - Se aseguran de que el equipo y los materiales están listos, desinfectan las áreas clínicas. - Prevenir las necesidades que pueden surgir en la consulta médica y atender a los pacientes cuando llegan

Cargo	Odontólogos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios - Tener experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se encarga del diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades bucales. - Se encarga de la prevención.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - Laborar en días de festividad cuando mi mercado competitivo no labora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Constante competitividad en el mercado.

	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios con farmacias para el negocio de descuentos a los pacientes. - Impacto positivo en la localización del local. 	<ul style="list-style-type: none"> - El regateo de precios debido a los competidores.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precios con accesibilidad al paciente. - Uso de equipos tecnológicos modernos para la atención del paciente. 	<p>F – O</p> <p>Aprovechar que se tiene precios accesibles y equipo tecnológicos para mantener la satisfacción del cliente.</p>	<p>F – A</p> <p>Establecer mejoras de calidad en el servicio con el propósito de minimizar a la competencia.</p> <p>Se tiene la necesidad de mejorar la responsabilidad social empresarial.</p>
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pacientes mínimos, a penas para pagar personal y los servicios básicos. - Ambiente pequeño para espera. - No se realizan cursos constantes de motivación y funciones al personal. - Falta de presencia en redes sociales. 	<p>D – O</p> <p>Coordinar reuniones de forma constante para establecer temas de motivación y mejorar el desempeño del personal.</p> <p>Contratar a un experto en marketing para establecer presencia en las redes sociales, dentro de ella enmarcando la responsabilidad social empresarial.</p>	<p>D – A</p> <p>Mejorar la aplicación de responsabilidad social empresarial, de manera que tenga repercusión positiva en el personal y mejorando la imagen pública de la entidad.</p>

8. Indicadores de una buena gestión

Crecimiento económico

Desarrollo legal

Desarrollo ético

Impacto Filantrópico

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Crecimiento económico	Mejorar los conocimientos de la rentabilidad económica.	Desarrollar un estudio de mercado sobre la repercusión del costo en cada tipo de servicio, de manera que puedan aplicar técnicas de fijación de precios basados en los costes y estudio de la competencia.
Desarrollo legal	Mejorar el conocimiento de recursos legales frente a la atención del paciente.	Participar en temas de cumplimiento legal empresarial que debe ser desarrollo por un especialista en materia como los Abogados de profesión, de manera que se pueda respetar los límites y beneficios legales tanto del personal como del paciente.
Desarrollo ético	Mejorar en el cumplimiento de	Desarrollar capacitaciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
	obligaciones, aplicando la deontología del profesional.	fortalecimiento de habilidades del personal en sus funciones de forma constante, estableciendo las fortalezas y debilidades con el fin de asegurar el cumplimiento de metas.
Impacto Filantrópico	Falta de acciones sin fines de lucro mediante el apoyo social.	Realizar actividades sin fines de lucro en los centros poblados o lugares que no tengan acceso a una atención odontológica. Así mismo incentivar campañas de incentivación por los diversos medios de difusión (radios, redes sociales, etc.).

9. Problemas

Problemas	Acción de mejora
Falta de mayores estudios de mercadotecnia para mejorar la rentabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar estudios de mercadotecnia considerando la repercusión del costo en cada tipo de servicio. - Recibir asesoramiento de un experto en herramientas de business intelligence para la fijación de precios.

Problemas	Acción de mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el asesoramiento en marketing y servicios de un experto para determinar la percepción del paciente sobre el valor del servicio.
<p>Falta de conocimiento sobre regulaciones legales para el trato de servicio del paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en capacitaciones de regulaciones legales ofrecidos por un Abogado de profesión. - Participar en cursos gratuitos ofrecidos por la SUNAT sobre el trato de servicios del paciente.
<p>Falta de mayor orientación en la aplicabilidad ética.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar capacitaciones, charlas sobre la aplicabilidad ética para el bienestar común. - Realizar orientaciones por parte de los directivos para enseñar los valores de la empresa. - Realizar constantes evaluaciones del desempeño y comportamiento ético.
<p>Acciones y actividades sin fines de lucro que no son aplicadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bosquejar programas de responsabilidad social empresarial. - Formar un ambiente positivo y reducir el impacto energético. - Crear campañas de responsabilidad social. - Ejecutar charlas y actividades constantes en comunidades sobre odontológico sin fines de lucro.

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Desarrollar un estudio de mercado sobre la repercusión del costo en cada tipo de servicio.	Desconocimiento por parte del Administrador General sobre el estudio de mercados.	4 meses	Aplicar precios justos y accesibles de acuerdo al mercado competitivo en los distintos servicios.	Identificar las técnicas y herramientas adecuadas para el estudio de precios en el mercado de acuerdo al ámbito competitivo.
2	Recibir asesoramiento de un experto en herramientas de business intelligence para la fijación dinámica de precios.	Fala de conocimientos sobre herramientas de business intelligence por parte del Administrador General.	4 meses	Mejorar el análisis de precios mediante la percepción del paciente o consumidor.	Establecer las directrices del business intelligence para determinar la fijación de precios.

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
3	Establecer el asesoramiento en marketing y servicios de un experto para determinar la percepción del paciente sobre el valor del servicio.				
4	Participar en taller de regulaciones legales ofrecidos por un profesional en materia, sobre todo un Abogado de profesión.	Desconocimiento por parte del Administrador general, sobre un profesional especializaste en el marco legal empresarial.	4 meses	Mejorar en la aplicabilidad de las regulaciones legales frente al servicio que se brinda.	Identificar las ventajas y desventajas de la aplicación de regulaciones legales frente al servicio.
5	Participar en seminarios gratuitos ofrecidos por la SUNAT.	Falta de indagación en seminarios difundidos en la SUNAT por parte del Administrador General.	4 meses	Ampliar los conocimientos sobre la aplicación de las normativas de la SUNAT.	Establecer lineamientos con mayor repercusión en el aspecto legal sobre el desarrollo del servicio.

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
6	Desarrollar capacitaciones fortalecimiento de habilidades del personal en sus funciones de forma constante, apoyados de un profesional tanto en el área como de un profesional en psicología.	Falta de mayor disposición de poder realizar las capacitaciones de parte del Administrador general.	4 meses	Mejorar en el fortalecimiento de habilidad del personal para brinda un servicio de calidad.	Identificar las fortalezas y debilidades de personal frente al desempeño para fortalecerlas.
7	Realizar seminarios por parte de los directivos para difundir la misión empresarial y sus valores.	Falta de compromiso por la administración general.	4 meses	Inculcar en todo el recurso humano la misión empresarial y el cumplimiento de valores.	El recurso humano conozca la misión empresarial y sus valores.
8	Realizar constantes evaluaciones del desempeño y comportamiento ético.	Falta de disposición para realizar las evaluaciones mediante la administración general.	4 meses	Evaluar de forma constante el desempeño y comportamiento ético a todo el recurso humano.	Corroborar el buen desempeño y comportamiento ético.

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
9	Diseñar programas de responsabilidad social empresarial.	Falta de mayor orientación sobre responsabilidad social empresaria tanto de la administración general y personal.	4 meses	Establecer tareas para generar programas de responsabilidad social.	Determinar en cada tarea que estrategias aplicar.
10	Establecer un ambiente verde y reducir el impacto energético.	Desconocimiento del impacto ambiental de parte de la administración general.	4 meses	Concretar la construcción de un ambiente verde.	Priorizar los elementos y componentes necesarios de un ambiente verde.
11	Establecer campañas de responsabilidad social.	Poco compromiso de parte de todo el recurso humano para disponer de campañas de responsabilidad social.	4 meses	Coordinar las campañas de responsabilidad social en base a funciones establecidas.	Designar tareas para la adecuada aplicación de campañas con fines de responsabilidad social.
12	Realizar actividades constantes en comunidades o lugares lejanos que no puedan tener acceso a	Falta de iniciativa tanto del Administrador General como del encargado de	4 meses	Propiciar una imagen pública mediante labores sociales sin fines de lucro.	Identificar los motivos que impiden que no se realicen actividades sin fines de lucro.

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
	un servicio odontológico sin fines de lucro.	Ventas y Marketing.			

10.2. Estrategias

ÁREA DE MEJORA: Administrador General	
Descripción del problema	Mejorar en la aplicación del enfoque de responsabilidad social empresarial.
Causas que provocan el problema	Falta de mayor conocimiento y aplicación por parte del personal de las diversas áreas que son encaminadas por el administrador general y el directorio.
Objetivo a conseguir	Mejorar los conocimientos del personal el uso de técnicas de gestión de calidad
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al administrador general y personal en la aplicación de responsabilidad social empresarial. • Considerar las actividades adecuadas para la gestión de calidad.
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial. • Mejorar la gestión de calidad.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos

12. Esquematizar las estrategias

- Establecer acciones
- Estrategias Humanos
- Económicos
- Tecnológicos
- Establecer el tiempo de desarrollo (de cada estrategia).

Establecer acciones	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Desarrollar un estudio de mercado sobre la repercusión del costo en cada tipo de servicio.	Identificar las técnicas y herramientas adecuadas para el estudio de precios en el mercado de acuerdo al ámbito competitivo.	Administrador general y personal	s/. 2500.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	4 meses
Recibir asesoramiento de un experto en herramientas de business intelligence para la fijación dinámica de precios.	Establecer las directrices del business intelligence para determinar la fijación de precios.	Administrador general y personal	s/. 1100.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet.	4 meses
Establecer el asesoramiento en marketing y		Administrador general y personal	s/. 350.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las	4 meses

Establecer acciones	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
servicios de un experto para determinar la percepción del paciente sobre el valor del servicio.				computadoras e internet, celulares	
Participar en taller de regulaciones legales ofrecidos por un profesional en materia, sobre todo un Abogado de profesión.	Identificar las ventajas y desventajas de la aplicación de regulaciones legales frente al servicio.	Administrador general y personal	s/. 600.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet.	4 meses
Participar en seminarios gratuitos ofrecidos por la SUNAT.	Establecer lineamientos con mayor repercusión en el aspecto legal sobre el desarrollo del servicio.	Administrador general y personal	s/. 900.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	4 meses
Desarrollar capacitaciones fortalecimiento de habilidades del personal en	Identificar las fortalezas y debilidades de personal frente al desempeño	Administrador general y personal	s/. 1200.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras	4 meses

Establecer acciones	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>sus funciones de forma constante, apoyados de un profesional tanto en el área como de un profesional en psicología.</p>	<p>para fortalecerlas.</p>			<p>e internet, impresora.</p>	
<p>Realizar seminarios por parte de los directivos para difundir la misión empresarial y sus valores.</p>	<p>El recurso humano conozca la misión empresarial y sus valores.</p>	<p>Administrador general y personal</p>	<p>s/. 1200.00 mensuales</p>	<p>Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.</p>	<p>4 meses</p>
<p>Realizar constantes evaluaciones del desempeño y comportamiento ético.</p>	<p>Corroborar el buen desempeño y comportamiento ético.</p>	<p>Administrador general y personal</p>	<p>s/. 1500.00 mensuales</p>	<p>Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.</p>	<p>4 meses</p>
<p>Diseñar programas de responsabilidad social empresarial.</p>	<p>Determinar en cada tarea que estrategias aplicar.</p>	<p>Administrador general y personal</p>		<p>Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.</p>	<p>4 meses</p>

Establecer acciones	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Establecer un ambiente verde y reducir el impacto energético.	Priorizar los elementos y componentes necesarios de un ambiente verde.	Administrador general y personal	s/. 2300.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	4 meses
Establecer campañas de responsabilidad social.	Designar tareas para la adecuada aplicación de campañas con fines de responsabilidad social.	Administrador general y personal	s/. 2000.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	4 meses
Realizar actividades constantes en comunidades o lugares lejanos que no puedan tener acceso a un servicio odontológico sin fines de lucro.	Identificar los motivos que impiden que no se realicen actividades sin fines de lucro.	Administrador general y personal	s/. 1100.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	4 meses

13. Cronograma de actividades de la propuesta de mejora

Nombre de la actividad	Cronograma de actividades			
	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Estudio de mercado sobre la repercusión del costo en cada tipo de servicio.	*****			
Asesoramiento de un experto en herramientas de business intelligence para la fijación dinámica de precios.	*****			
Asesoramiento en marketing y servicios de un experto para determinar la percepción del paciente sobre el valor del servicio.	*****			
Talleres de regulaciones legales ofrecidos por un profesional en materia, sobre todo un Abogado de profesión.	*****			
Seminarios gratuitos ofrecidos por la SUNAT.		*****		
Capacitaciones de fortalecimiento de habilidades del personal en sus funciones de forma constante, apoyados de un profesional tanto en el área como de un profesional en psicología.		*****		
Seminarios por parte de los directivos para difundir la		*****		

Nombre de la actividad	Cronograma de actividades			
	Marzo	Abril	Mayo	Junio
misión empresarial y sus valores.				
Evaluaciones del desempeño y comportamiento ético.		*****		
Programas de responsabilidad social empresarial.			*****	
Ambiente verde y reducir el impacto energético.			*****	
Establecer campañas de responsabilidad social.				*****
Actividades constantes en comunidades o lugares lejanos que no puedan tener acceso a un servicio odontológico sin fines de lucro.				*****

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro actividad de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2018

Declaran formalmente su visión: El 54.84% de los entrevistados creen que tienen una proyección estratégica que se irradia mediante la formación de Visión (Tabla 1), estos resultados concuerdan con el estudio de Luz (2017) donde manifiesta que el 60.99% muy pocas veces instituyen sus metas y objetivos en sus planes. Esto refleja la existencia aun de representantes que crean realizan la creación de una empresa sin establecer un correcto planeamiento

estratégico, ya que es el elemento esencial para darse a conocer y a qué fin quieren llegar mediante un servicio de calidad.

Tabla 2 Principales características de la responsabilidad social empresarial de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro actividad de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2018

La empresa realiza donaciones sin fines de lucro: El 35.48% de los empresarios muy pocas veces realiza actividades de donación (Tabla 19). Estos resultados tuvieron coincidencia con Espinosa (2015) hace relevancia que el 67.00% afirman tener pocas veces actividad de participación en un conjunto de trabajo sobre responsabilidad social. Esto demuestra que en la ciudad de Huaraz existen empresas del rubro que por lo general no realizan actividades de responsabilidad social con fines sin lucro, demostrando una desventaja frente a la imagen empresarial que se forma, una de las razones que mayor impacto tiene es que recién empiezan en el mercado o no se tiene una buena designación de ganancias generadas en la empresa.

Cumple con las exigencias del paciente en el momento de ser atendido: El 35.48% afirma que casi siempre se cumple con dichas exigencias del paciente. Estos resultados se mantienen por debajo del estudio de Zapata y Sarache (2015) quienes mencionan que el 98.00% afirmaron mantener el trabajo en equipo como elementos esenciales para cumplir con las necesidades del cliente. Esto demuestra que es de gran relevancia que en estas empresas que consideren las debilidades y fortalezas de la empresa, de manera que puedan mejorar y generar una atención de calidad al paciente y con un buen

cumplimiento de las estrategias se puso en realce una buena gestión mediante lo que es calidad y responsabilidad social empresarial.

Tabla 3 Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro actividad de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz 2018

Edad de los representantes: El 77.42% de los representantes manifiestan tener una edad en el intervalo de 31 y 50 años , este resultado concuerdan con el estudio de Mendoza (2018), el 84.12% de los representantes encuestados poseen la edad de 31 – 50 años. Este resultado pone en conocimiento que la totalidad de las micro y pequeñas empresas de médicos y odontólogos de la ciudad de Huaraz poseen una edad entre 31 y 50 años, considerando que han adquirido durante su trayecto profesional mayor conocimiento en su ámbito laboral.

Género de los representantes: El 74.19% de los representantes pertenecen al sexo masculino, estos resultados tienen asociación con los resultados encontrados por Mendoza (2018) quién llegó a determinar que el 79.9% de los representantes encuestados pertenecen al género masculino. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro actividad de médicos y odontólogos de distrito de Huaraz, 2018 son del sexo masculino, estableciendo que han mantenido su formación y tienen mayor representatividad los varones en este ámbito.

Grado de instrucción de los representantes: El 100.00% de los encuestados manifiestan que tiene grado de instrucción superior Universitario de las micro y pequeñas empresas, concuerdan con la investigación realizada por Luz (2017) quien muestra que el 100% de los encuestados poseen estudios

superiores universitario. Estos resultados dan a entender que dentro del rubro se prioriza el profesionalismo que es plasmado en los estudios de carácter universitario, ya que la labor que desempeñan se enmarca en salud y por tanto es de gran relevancia mantener un servicio de calidad que cumpla con los estándares y enseñanzas adquiridas desde su formación en las universidades.

Tabla 4 Principales características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro actividad de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2018

Número de trabajadores: El 90.32% de las MYPES encuestados tienen trabajadores entre 1 a 5. Concuerdan con los estudios realizados por Luz (2017) quien indica que el 86.99% tienen trabajadores entre 1 a 3, ello señala que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del rubro médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, tienen personal necesario para brindar un servicio de calidad a sus pacientes y los trámites administrativos que sean necesarios para los diversos servicios.

Tiempo de permanencia en el rubro: el 50.61% de las MYPES encuestados se mantienen entre 4 a 6 años en el mercado, estos resultados tienen coincidencia con el estudio de Luz (2017) donde manifiesta que el 67.00% de los encuestados se encuentran en el mercado más de 3 años. Ello demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas del rubro actividad de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2018, se encuentran en un estudio de expansión para mantenerse en el mercado, además con los años que han tenido, dan credibilidad de experiencia y en el mercado competitivo.

Objetivo de creación en el rubro: El 54.84% se creó para mantenimiento de los empresarios, estos resultados presentan coincidencia con el estudio de Luz (2017) manifiesta el 100.00% de los encuestados confirman que se creó con el propósito de generar ganancias. Estos resultados manifiestan que la mayoría de las micro y pequeñas del rubro actividad de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2018, no consiguen establecer ingresos que les puede ayudar conseguir ganancias extras, pero que ha servido como soporte para pequeños ingresos que puedan generar un poco de estabilidad empresarial.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a las características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, se sostuvo que en su mayoría los representantes no presentan de manera formal la visión a los colaboradores de su entidad, reflejándose como una de las empresas que no innovan, de forma que tampoco el logro de sus metas es gracias al trabajo que realiza el dueño; también el tiempo que destinan para la medición de resultados solo son aplicados cuando consideran necesarios, concretándose de esta manera capacitaciones, entreno personal y estableciendo de nuevas responsabilidades para la mejora de la entidad, considerando el proceso de reducción de costos frente a un posible problema.

En los resultados obtenidos respecto a las características de la responsabilidad social empresarial de acuerdo a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, en la mayoría los más beneficiados con la rentabilidad que genera la empresa son los dueños, ya que son ellos quienes se encargan de tener la empresa en buenas condiciones para su funcionamiento diario y con calidad, también se obtuvo la información que siempre realizan un pacto con el cliente al momento de la cancelación, para que puedan salir ambas partes beneficiadas; de la misma manera la empresa siempre entrega sus productos en el tiempo pactado, de igual manera casi siempre da énfasis entre la organización y el cliente mediante un contrato formal la cual refiere que el contrato formal solo lo utiliza ara algunos pacientes, es así que mediante un contrato firmado por ambas partes, da énfasis alguna cláusula que beneficie al paciente, también refiere que

emiten factura al culminar la entrega de un material para que el paciente pueda usarlo para los fines que este estime conveniente, los centros odontológicos cumplen con las exigencias del paciente en el momento de ser atendido y asume con responsabilidad las citas y trabajos pactadas por el paciente en el horario establecido, por otro parte el especialista hace saber a sus pacientes sobre el apoyo social que brinda a las comunidades necesitadas, y por ultimo durante la curación u otro tratamiento dental el odontólogo se pone en realce que poco realizan donaciones sin fines de lucro en distintas campañas sociales o centros poblados para que de esa forma el paciente entre en confianza.

En su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018, tiene como representantes personas adultas que presentan una edad entre 31 a 50 años, que también cumplen la función de dueños y en su mayoría son de género masculino, además con estudios superior universitario y que se encuentran laborando en el cargo entre 4 a 6 años, lo cual se asume que tiene experiencia en ese rubro.

En su mayoría las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018 se encuentran laborando en el mercado huaracino entre 4 a 6 años de permanencia, contando en el establecimiento entre 1 a 5 colaboradores que permiten contribuir a una atención de calidad hacia los pacientes, es así que con un trabajo que requiere de bastante empeño se obtuvo la información que su un ingreso mensual aproximado llega a S/. 52,500.00, por lo que permite costear todos los gastos generados incluido las ganancias; se obtuvo la información que los trabajadores no presentan

parentesco familiar ya que todos son colaboradores que entraron a trabajar pasaron los requerimientos de cada centro odontológico, además las empresas están constituidas como empresa individual de responsabilidad limitada E.I.R.L. y por ultimo expresan que el propósito de la creación de los centros odontológicos fue para subsistir y ejercer su profesión.

En cuanto a la propuesta de mejora se propone la aplicabilidad de las acciones de mejora en las empresas odontológicas enmarcadas en la gestión de calidad bajo el enfoque de la responsabilidad social empresarial que deben ser ejecutadas por los dueños de la empresa, donde primeramente se debe realizar el análisis de cada una de las actividades que realizan en las entidades y propiciar resultados eficientes. Por ello, el plan de mejora propuesto aportará como ayuda a la mejora de desarrollo procesos, mediante el análisis de las deficiencias encontradas y evaluar tareas de mejora como medidas correctivas que generen una imagen adecuada al público objetivo con el correcto uso de la responsabilidad social.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Sugerir sobre la preparación a los dueños, mediante capacitaciones que brinden mayor conocimiento sobre una correcta dirección de la empresa, apoyándose en la experiencia que tienen; como también en lo que son valores, ética y gobierno corporativo, con el objetivo de mejorar su capacidad de dirección.

Mantener su continuidad en el mercado, centrándose en la mejora de calidad de los servicios que ofrece, respetando la salud de los clientes, para lo cual deben poner en marcha planes de mejora, que este pensado en el cliente y sus necesidades, teniendo consecuencias positivas para la propia empresa como es su crecimiento empresarial.

Interceder que se debe desarrollar campañas de responsabilidad social empresarial dentro de la empresa con la finalidad de mejorar la gestión, logrando la unión de sus trabajadores, fomentar el logro de los objetivos empresariales de manera ética y sin perjudicar el bienestar de la población, ir en contra de las leyes o dañar el medio ambiente.

Sugerir sobre la asistencia en programas gratuitos de gestión de recursos humanos y empresarial, con la finalidad de que el representate pueda desarrollar lineamientos rigurosos de la selección del personal.

Sugerir que se debe tomar este plan de mejora como una alternativa de solución, para mejorar la calidad del servicio, mediante la promoción de los elementos de la responsabilidad social empresarial, obteniendo una competitividad local, nacional e internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., Lovato, S., & Buñay, J. (2018) *La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas*. Revista Lasallista de Investigación, 15 (2), 105 - 117. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n2/1794-4449-rlsi-15-02-105.pdf>
- Aránzazu, J. (2018). *Responsabilidad social corporativa*. ADGG072PO (Primera Ed; IC Editorial, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=TzLADwAAQBAJ&pg=PT367&dq=responsabilidad+etica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQy5qbzt_vAhWXH7kGHZ9SBhAQ6AEwA3oECAAYQAg#v=onepage&q&f=false
- Arredondo, M. (2015). *Contabilidad y Análisis de Costos* (Segunda Ed; Grupo Editorial Patria, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=i9NUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=costos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_rf_Gut_vAhV3H7kGHVWMDw4Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=costos&f=false
- Avelar, L., García, J., & Maldonado, A. (2018). *Evaluation of Supply Chain Performance: A Manufacturing Industry Approach* (Primera Ed; Springer International Publishing AG, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=MqNiDwAAQBAJ&pg=PA44&dq=El+sector+servicio+en+la+economia+global+transformaciones+y+consecuencias.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjymPfx69_vAhWzIbkGHUEcASgQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=El sector servicio en la economia global tra
- Ayuso, D., & De Andrés, B. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*

- *Seguridad del Paciente* (Primera Ed; Diaz de Santos, Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA44&dq=%22Modelo+European+Foundation+For+Quality+Management%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDnbG4u93vAhXGERkGHZxzB4cQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=%22Modelo European Foundation For Quality Management%22&f=false>

Bermúdez, Y. & Mejías, A. (2018) Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 39(3), 315-325. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n3/1815-5936-rii-39-03-315.pdf>

Cañas, T. (2018). *Responsabilidad social corporativa* (Primera Ed; Editorial Elearning S.L., Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=Wm12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22responsabilidad+social%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRjqS77N3vAhUCH7kGHVkpA-0Q6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=%22responsabilidad social%22&f=false>

Chávez, G., Bustos, A., Infante, J., & Benavides, B. (2015). *Ética, Sociedad y Profesión* (Primera Ed; U. A. de N. León, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=6UXABgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=etica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwihqbu-z9_vAhXxK7kGHT3PDvgQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false

Congreso de la República. (2013, July 2). Ley que modifica diversas leyes para

facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *El Peruano*, p. 11. Retrieved from <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30056.pdf>

Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* (Primera Ed; Interconsulting Bureau S.L, Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestión+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV2r3nudjvAhWeRzABHbqGDc4Q6AEwAXoECAQQAQ#v=onepage&q=gestión de calidad&f=false>

Diario Gestión. (2016, September 19). Conozca la opinión de las empresas peruanas sobre la responsabilidad social. *Diario Gestión*. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/empresas/conozca-opinion-empresas-peruanas-responsabilidad-social-115619-noticia/>

Durán, A. (2018). *Gestión del puesto y evaluación del desempeño* (Primera Ed; Editorial Elearning S.L., Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=3Cj-DwAAQBAJ&pg=PA64&dq=desempeño&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBuMj1ut_vAhW3ILkGHdfcAyAQ6AEwBHoECAAQAQ#v=onepage&q=desempeño&f=false

Espejo, L. (2018). *Calidad de Servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017* (Universidad Peruana Cayetano Heredia). Retrieved from https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH_fd9fc5618ab77993bb3fde8

d5a6f3ae6/Details

- Espinosa, D. (2015). *Análisis y propuesta de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial Caso empresas ecuatorianas comprometidas con RSE, 2015*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Fernández, D., & Ramos, M. (2015). *Tecnologías de la persuasión: uso de las TIC en publicidad y relaciones públicas* (Editorial UOC, Ed.). Retrieved April 1, 2021, from <https://books.google.com.pe/books?id=mRZOCgAAQBAJ&pg=PT26&dq=Teoría+de+la+Pirámide++de+Carroll+responsabilidades+economicas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjOvt7Xtt7vAhUSH7kGHAMBAQgQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q&f=false>
- Gavilanes, M., & Sánchez, A. (2017). *Comunicación estratégica para la elaboración, implementación y difusión de la estrategia de responsabilidad social empresarial, y memoria de sostenibilidad. caso: Con Quito* (Universidad Central del Ecuador). Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10785/1/T-UCE-0009-700.pdf>
- Gobierno del Perú. (2016). *Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa N° 28015*. Retrieved from <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Godoy, R., & Bessas, C. (2018). *Formación de Gestores: Creando las bases de la gestión* (Primera Ed; Belo Horizonte, Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=nMYkEAAAQBAJ&pg=PT145&dq=%22phva%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSvKLExN3vAhXbRjABHReiBfQ>

Q6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=%22phva%22&f=false

Gómez, G., Herrero, L., & Suárez, Y. (2018). *Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en Perú* (Primera Ed; Editorial Página Seis, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=nF8LEAAAQBAJ&pg=PT6&dq=micro+y+pequeñas+empresas+en+el+peru&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwir3frH4N_vAhWvGLkGHUwTD2sQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=micro+y+pequeñas+empresas+en+el+peru&f=false

Gomez, V. (2018). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro construcción - Huara, 2016* (Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3673/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GOMEZ_CHAVEZ_VIVIANA_AURORA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1er. Ed.). McGrawHill.

Hernández, S., & Pulido, A. (2015). *Fundamentos de Gestión Empresarial* (Primera Ed; McGraw-Hill Interamericana, Ed.). Retrieved from https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa

Huergo, P. (2018). *Cuestiones políticas y económicas* (Primera Ed; G. Press, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=0QTDDwAAQBAJ&pg=PT73&dq=%22leyes%22+%22derecho%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjHmMKGwN_vA

hXJDbkGHSVOCOoQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q=%22leyes%22
%22derecho%22&f=false

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). A nivel nacional existen 2 millones 303 mil 602 empresas al cuarto trimestre de 2017. Retrieved April 2, 2021, from INEI website: <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/a-nivel-nacional-existen-2-millones-303-mil-662-empresas-al-cuarto-trimestre-de-2017-10609/>

Ipinza, A. (2015). *CAPÍTULO 15: Calidad Total*. Lima - Perú.

León, A. (2017). *Niveles de Satisfacción y Calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional, Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016* (Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo).

Retrieved from

[http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7593/BC-TES-TMP-315 LEON NAMUCHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7593/BC-TES-TMP-315%20LEON%20NAMUCHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., & García, Mercedes Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*,. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843

Loor, E., & Tamayo, A. (2017). *Análisis del grado de responsabilidad social empresarial de los servicios de alojamiento de primera, segunda y tercera categoría de la isla Santa Cruz- galápagos considerando la perspectiva de oferta y demanda, 2017* (Universidad Central del Ecuador). Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10493/1/T-UCE-0004-TE003->

2017.pdf

Martínez, M. (2017). *Historia de un compromiso: Ideas para construir y desarrollar equipos efectivos* (Primera Ed; Plataforma Editorial, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=l-ukDwAAQBAJ&pg=PT22&dq=compromiso&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwim-Y-czd_vAhXfILkGHSD2AygQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=compromiso&f=false

Mendoza, R. (2018a). *La gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro actividad de médicos y odontólogos de la ciudad de Huaraz, 2017* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4560/LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_DIAZ_MENDOZA_ROCIO_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, R. (2018b). *La gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro actividad de médicos y odontólogos de la ciudad de Huaraz, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Muñoz, C. (2015). *Metología de la investigación* (1er. Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjK7Zez6NrvAhUnVTABHfIRCmEQ6AEwAHoEC>

AAQA

Nabuat, B., Rodríguez, M., & Gómez, M. (2021) Innovación, responsabilidad social empresarial en grandes empresas. *Revista Investigación Administrativo*, 50 (128). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n128/2448-7678-ia-50-128-00001.pdf>

Perú 21. (2017). ¿Cuál es la importancia de los odontólogos en nuestra salud?

Retrieved April 2, 2021, from Perú 21 website:

<https://peru21.pe/vida/importancia-odontologos-nuestra-salud-70074-noticia/>

Prudencio, E. (2018). *Responsabilidad social empresarial y la imagen de marca de la empresa Soto Sport, Los Olivos 2018*. Retrieved from

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24868/Prudencio_SEL.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Quintero, M. (2015). *Sistema de gestión de calidad en las PYMES Colombianas*.

Retrieved from

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13450/QuinteroArtegaMarcela2014.pdf;jsessionid=FF2AA905BBFADF0E785FD2A59E4D1A37?sequence=1>

Ramírez, J. (2017). *Una voz que cambia vidas. Campañas de responsabilidad social en la radio*. (Primera Ed; Universidad de Lima, Ed.). Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=6dSEDwAAQBAJ&pg=PT297&dq=abc+de+la+Responsabilidad+Social+en+Peru+y+en+el+mundo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwji2ta4h97vAhWDGbkGHV6lDI8Q6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=abc de la Responsabilidad Social en Peru y en el mundo&f=false>

- Raufflet, E. (2017). *Responsabilidad etica y sostenibilidad empresarial* (Primera Ed; P. Educacion, Ed.). Retrieved from <https://shortest.link/3SZv>
- Revollo, C. (2019) Acercamiento epistemológico al estudio de la responsabilidad social empresarial. *Revista Scielo*, 1 (1)
<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v13n2/2073-6061-cofin-13-02-e13.pdf>
- Sánchez, J., Seminario, A., & Oruna, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 11(21), 117–130.
<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>
- Sánchez, S. (2015). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio* (Primera Ed; Editorial Elearning, Ed.). Retrieved from
<https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestión+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV2r3nudjvAhWeRzABHbqGDc4Q6AEwAnoECAAQAg#v=onepage&q=gestión de calidad&f=false>
- Suárez, G. (2015). *Tres expertos en el miedo en las organizaciones* (Instituto de Fomento Regional, Ed.). Retrieved from
<https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/03/libro-expertos-calidad.pdf>
- Toledo, Y. (2016). *Caracterización de la gestión bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/855/PROMOCION_DE_VENTAS_ACTIVIDADES_DE_MEDICOS_TOLEDO_ESPINOZA_J

OSELIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2019). *Código de Ética para la Investigación. Versión 002*. Chimbote: ULADECH. Retrieved from <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Uribe, M. (2018) La responsabilidad social empresarial y el enfoque estratégico de la organización: Evidencia empírica de dos sectores. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa*, 19 (1). <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n1/2539-0554-tend-19-01-00113.pdf>

Valenzuela, I. (2018, March 10). La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad. *HispaColem*. Retrieved from [http://www.hispacolex.com/wp-content/uploads/documents/pdf/ARTICULO IGNACIO GACETA 5.pdf](http://www.hispacolex.com/wp-content/uploads/documents/pdf/ARTICULO%20IGNACIO%20GACETA%205.pdf)

Visser, W., & Tolhurst, N. (2017). *The World Guide to CSR: A Country-by-Country Analysis of Corporate Sustainability and Responsibility* (Segunda Ed; Greenleaf Publishing Limited, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=4Kk0DwAAQBAJ&pg=PT406&dq=responsabilidad+social+EMPRESARIAL+EN+EL+PERU&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizjsTShd7vAhUoHrkGHZWVATQQ6AEwA3oECAcQAg#v=onepage&q=responsabilidad social EMPRESARIAL EN EL PERU&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4Kk0DwAAQBAJ&pg=PT406&dq=responsabilidad+social+EMPRESARIAL+EN+EL+PERU&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizjsTShd7vAhUoHrkGHZWVATQQ6AEwA3oECAcQAg#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20EMPRESARIAL%20EN%20EL%20PERU&f=false)

Vizcaino, J. (2015). *UF1934: Responsabilidad social empresarial en consumo* (Quinta Ed; Editorial Elearning S.L., Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=D7FWDwAAQBAJ&pg=PA54&dq=%2>

responsabilidad+social%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRjqS77N3vAhUCH7kGHVkpA-0Q6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q=%22responsabilidad social%22&f=false

Wong, H. (2018). Vista de Los programas de responsabilidad social empresarial y su impacto en la Imagen Corporativa en la Empresa Azucarera Casa Grande - 2018. *Revista Yachaq*, 1(02), 28. Retrieved from <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/72/49>

Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA* (Primera Ed; Universidad Nacional de Colombia, Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=FgT2DwAAQBAJ&pg=PT32&dq=%22Ciclo+de+Deming%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ8JSVst3vAhXnRTABHUu0CvQQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=%22Ciclo de Deming%22&f=false>

Zapata, A., & Sarache, W. (2015). *Calidad y responsabilidad social empresarial: Un modelo de causalidad, 2015*. Universidad Nacional de Colombia.

Zurro, A., Cano, J., & Gené, J. (2018). *Atención Primaria. Principios, Organización y Métodos En Medicina de Familia* (Octava Edi; ELSEVIER, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=9yybDwAAQBAJ&pg=PA166&dq=responsabilidad+legal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjah4GSu9_vAhWDH7kGHVDUDP8Q6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=responsabilidad legal&f=false

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDADES	2022-02 JULIO- AGOSTO								
		I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM	V SEM	VI SEM	VII SEM	VIII SEM	XI SEM
1.	Envió de Articulo al turnitin.	X								
2.	Envió del informe final al turnitin.	X								
3.	Envió del articulo al MOIC	X								
4.	Firma de autorización de derecho de autor para publicar articulo científico.	X								
5.	Levantamiento de observaciones		X							
6.	Envió del informe final al MOIC - PREBANCA		X							
7.	Levantar Observaciones en empastado			X						
8.	Continuo levantamiento de observaciones para empastado				X					
9.	Envió para el empastado al MOIC				X					
10.	Sustentación del Informe Final- envió de Ponencia al MOIC					X				
11.	Continua la sustentación						X			
12.	Levantamiento de Observaciones – sustentación							X		
13.	Elaboración de actas								X	
14.	Segunda sustentación									X

Anexo 2. Cuadro de sondeo

		Nombre Comercial
1	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
2	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
3	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
4	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
5	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
6	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
7	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
8	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
9	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
10	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
11	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
12	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
13	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
14	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
15	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
16	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
17	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
18	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
19	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
20	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
21	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
22	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
23	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
24	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
25	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
26	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
27	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
28	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
29	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx

30	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx
31	Actividades de médicos y odontólogos	Xxxxxxx

Fuente: La Municipalidad Provincial de Huaraz.

CONSENTIMIENTO INFORMADO



**LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y PLAN DE MEJORA EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL
DISTRITO DE HUARAZ, 2018**

Yo, Miguel Angel Porcel Barraga, Identificado con DNI N° 42295151. Acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigado (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.



FIRMA

Anexo 4. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Saavedra Trujillo Jackeline Johana identificado (a) con DNI 46235562 y código de estudiante 1211151091 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

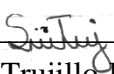
Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: “La gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Huaraz, 15 de mayo del 2021


Saavedra Trujillo Jackeline Joahan
DNI. 46235562



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“La gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018”**.

Para obtener el título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño

b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores

8. Nivel de ingreso mensual

a) hasta s/ 52.500.00

b) más de 52.500.00 hasta 595,000.00

c) más 595.000.00

9. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no familiares

10. Tipo de constitución de la empresa

a) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

b) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)

c) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

d) Sociedad Anónima Abierta (S.A. A.)

e) Sociedad en Comanditas (S.E.C.)

f) Persona Natural

11. Objetivo de creación

a) Generar Ganancia

b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

12. ¿la empresa tiene declarada formalmente su visión?

- a) Si
- b) No

13. ¿De quién depende el logro de sus metas?

- a) de su personal
- b) del dueño de la empresa
- c) de los clientes
- d) otros

14. ¿Como analiza las causas y situaciones actuales de su empresa?

- a) recogiendo información existente
- b) elaborando planillas de registros
- c) recopilando datos necesarios que sea de interés de la empresa.
- d) todas las anteriores
- e) ninguna de las anteriores

15. ¿De lo planificado cuanto logro implementar en su empresa?

- a) Un 10%
- Un 50%
- c) Un 100%
- d) Ninguna de la anteriores

16. ¿Qué tiempo dedica Ud. a analizar los resultados de medición de su empresa?

- a) Anualmente
- b) A mitad de año
- c) Cuando sea necesario
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

17. ¿Mediante qué estándares ha logrado el mejoramiento de su empresa?

- a) Capacitando y entrenando al personal
- b) Ejecutando nuevos cambios
- c) Definiendo nuevas responsabilidades
- d) Todas las anteriores
- c) Ninguna de las anteriores

18. ¿Qué procedimientos a realizado para dar solución a un posible problema en su empresa?

- a) Reducir los costos
- b) Aumentar la productividad
- c) manteniendo segura su información
- d) haciendo uso de sus equipos de manera inteligente
- e) todas las anteriores

2.2. REFERENTE AL ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

19. ¿Quiénes son los más beneficiados con la rentabilidad que genera su empresa?

- a) su personal
- b) el gerente
- c) el dueño

20 ¿La empresa realiza un pacto respecto al precio que va a pagar el cliente?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

21 ¿La empresa entrega sus productos en el tiempo pactado con el paciente?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

22. ¿la empresa al momento de realizar un contrato da énfasis entre la organización y el cliente mediante un contrato formal?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

23. ¿Mediante un contrato firmado por ambas partes, la empresa enfatiza alguna cláusula que beneficie al paciente?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

24. ¿La empresa al culminar un servicio o entrega de un material, otorga factura?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

25. ¿La empresa cumple con las exigencias del paciente en el momento de ser atendido?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

26. ¿La empresa asume con responsabilidad las citas y trabajos pactadas por el paciente?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

27. ¿La empresa hace saber a sus pacientes sobre el apoyo social que ha brindado a las comunidades necesitadas?

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Algunas Veces
- d) Casi Siempre

e) Siempre

28. ¿Su empresa realiza donaciones sin fines de lucro?

a) Nunca

b) Muy pocas veces

c) Algunas Veces

d) Casi Siempre

e) Siempre

¡Gracias por su Tiempo!

Anexo 6. Figuras

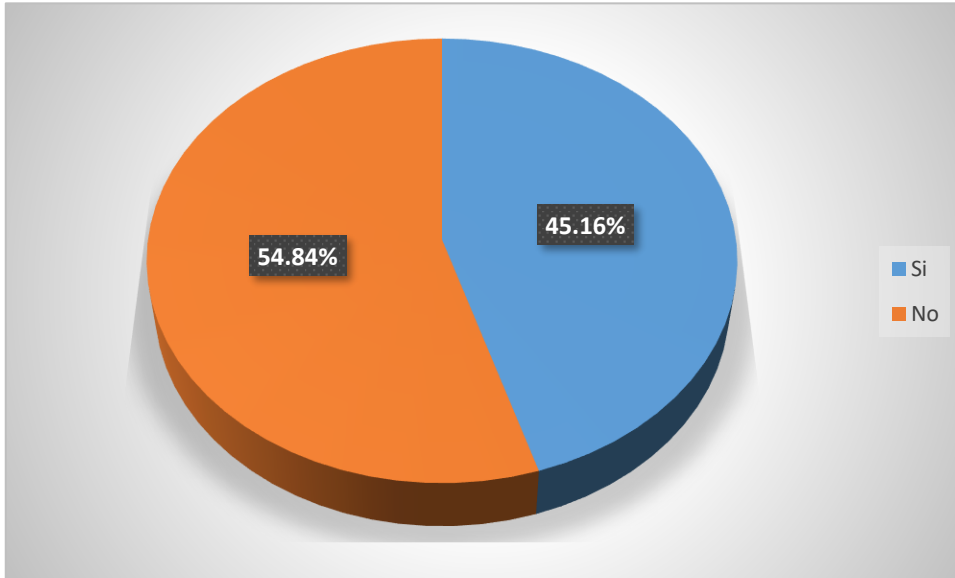


Figura 1. Visión de la empresa

Fuente. Tabla 1

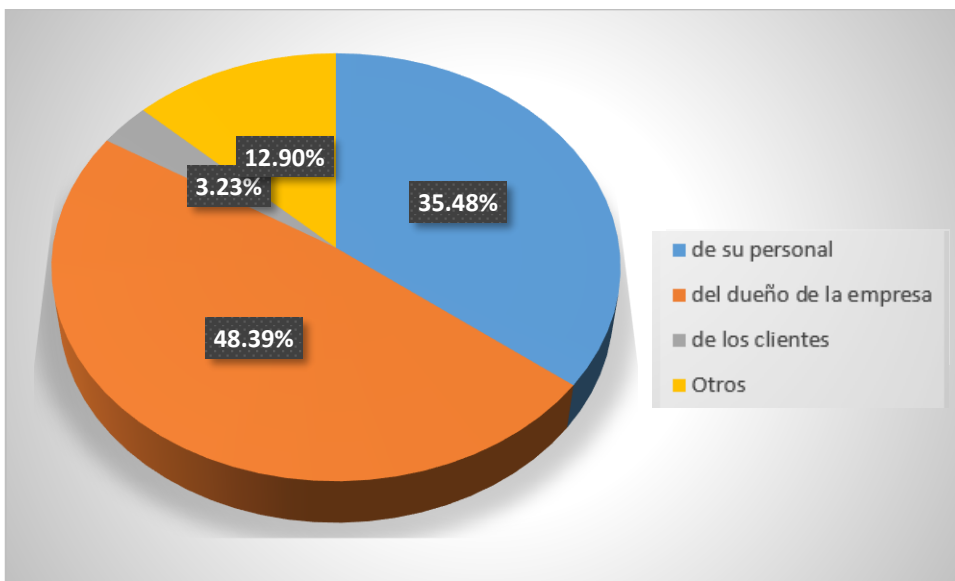


Figura 2. Dependencia del logro de sus metas

Fuente. Tabla 1

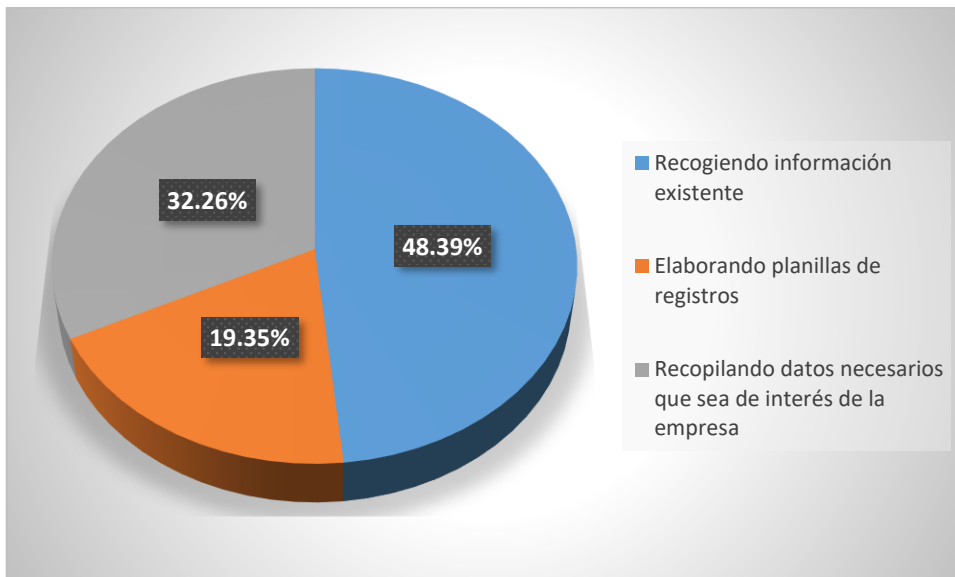


Figura 3. Análisis de las causas y situaciones de la empresa

Fuente: Tabla 1

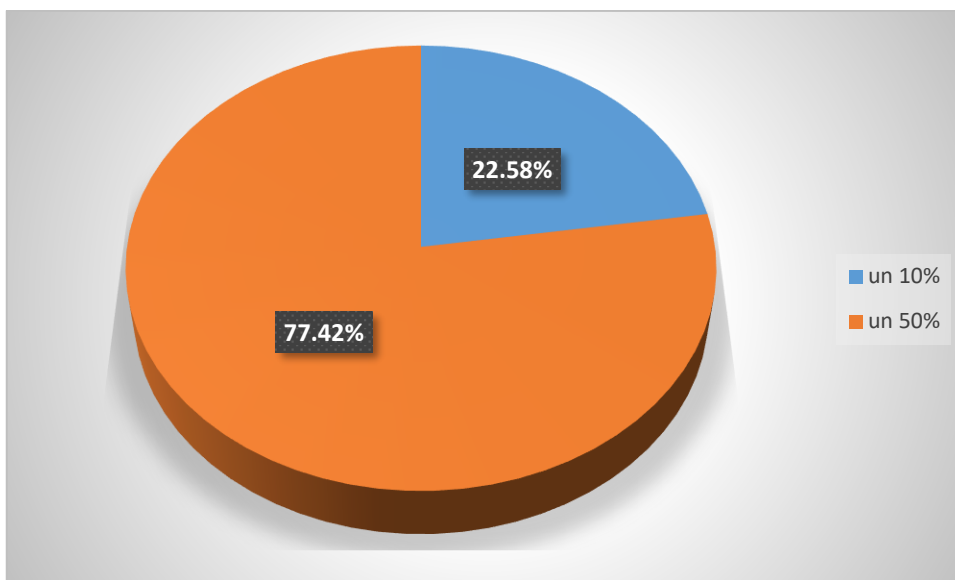


Figura 4. Logro de lo planificado en la empresa

Fuente. Tabla 1

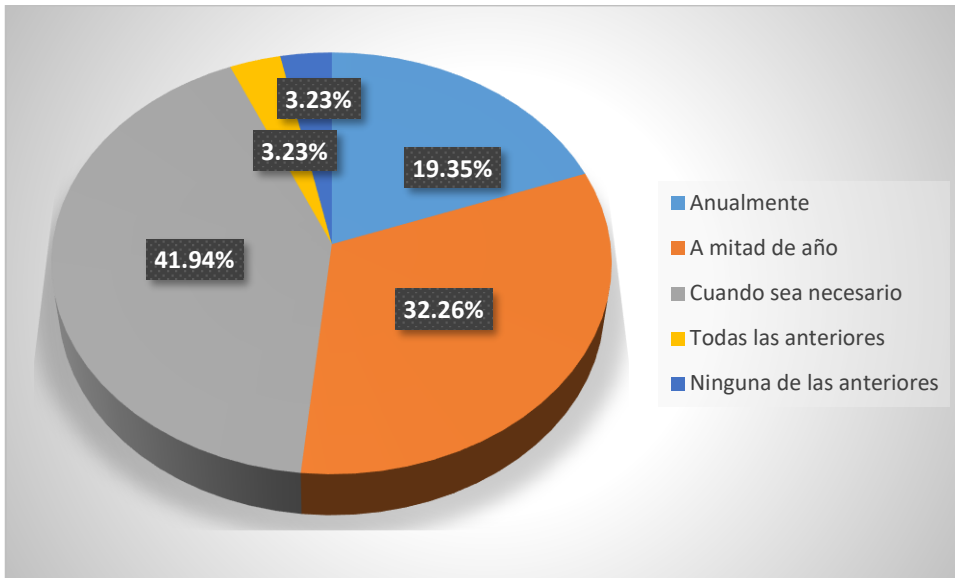


Figura 5. Tiempo de medición de resultados en su empresa

Fuente. Tabla 1

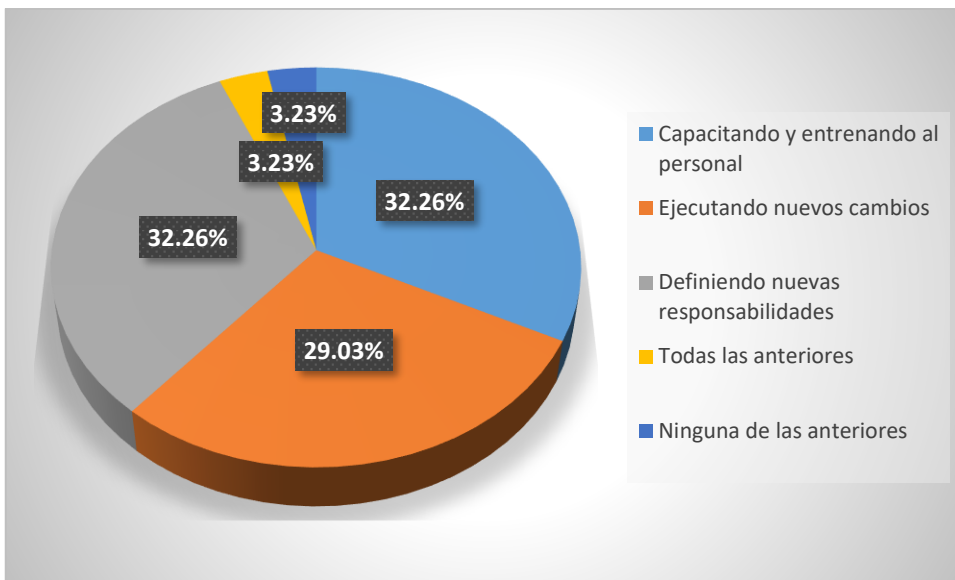


Figura 6. Estándares y mejoramiento de su empresa

Fuente. Tabla 1

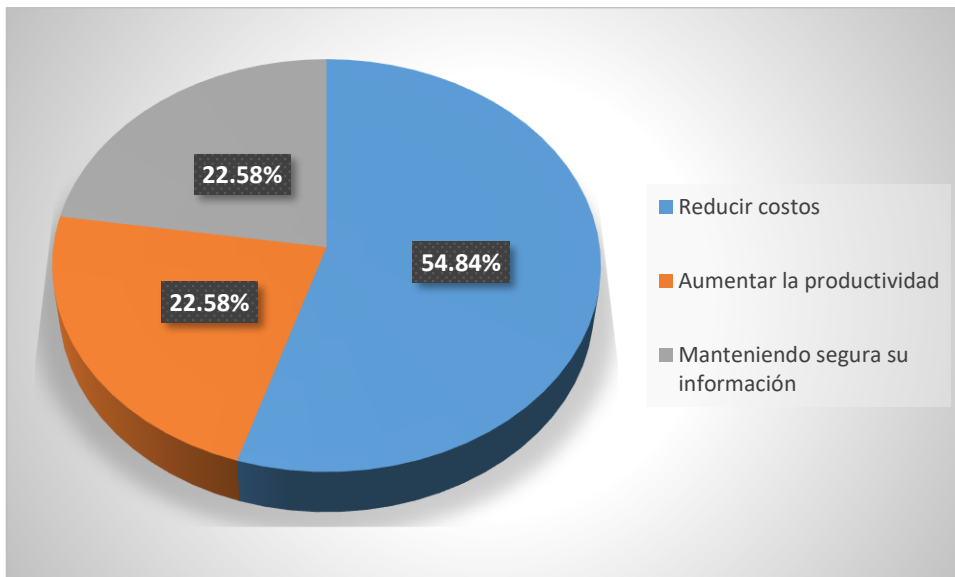


Figura 7. Procedimientos para dar solución a un posible problema en su empresa

Fuente. Tabla 1

Características de la responsabilidad social empresarial en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

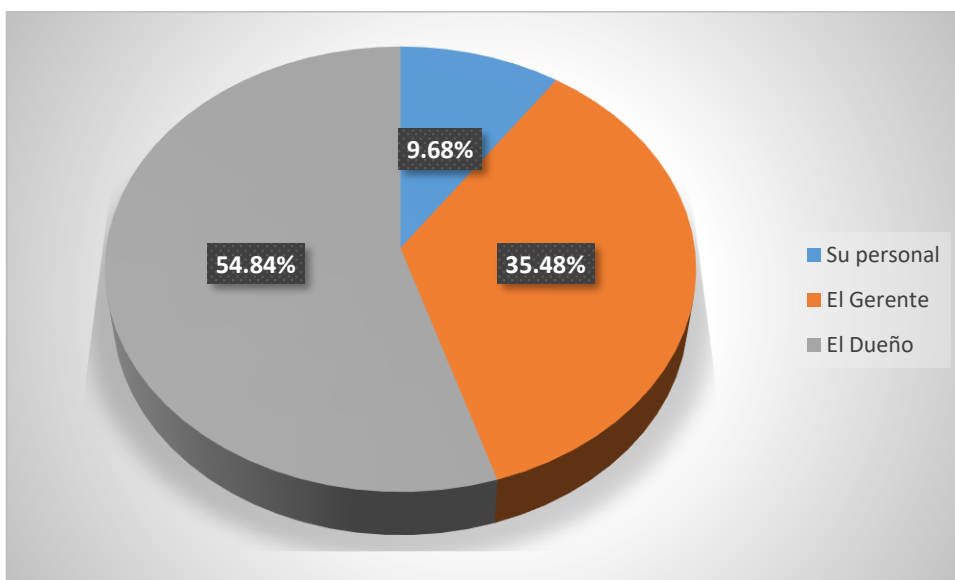


Figura 8. Beneficiados con la rentabilidad de la empresa

Fuente. Tabla 2

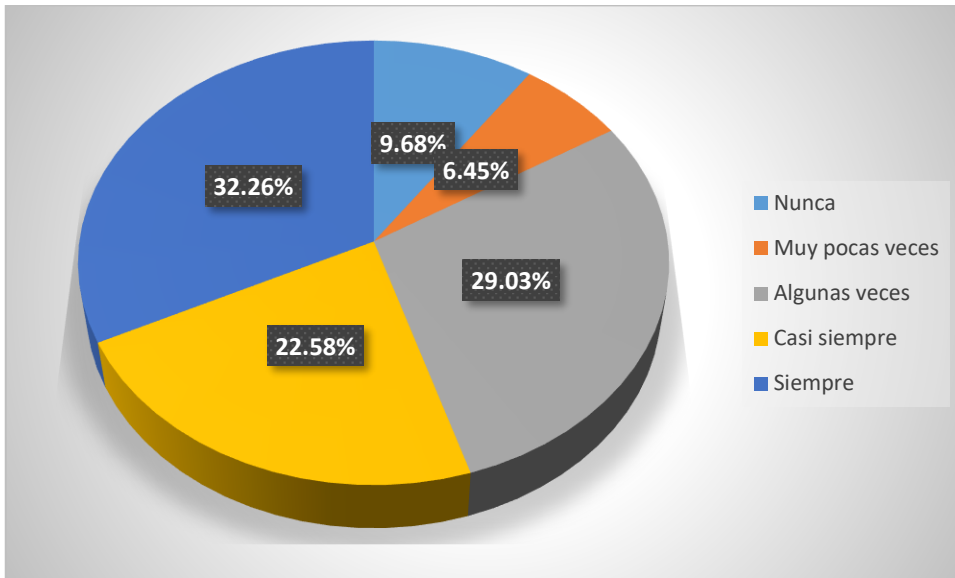


Figura 9. Pacto respecto al precio que va a pagar el cliente

Fuente. Tabla 2

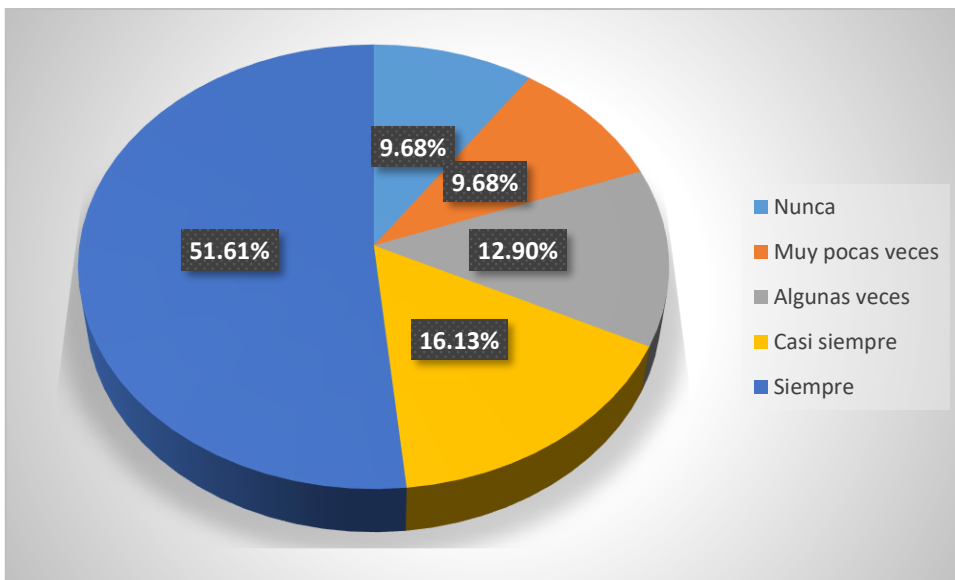


Figura 10. Entrega de productos en el tiempo pactado

Fuente. Tabla 2

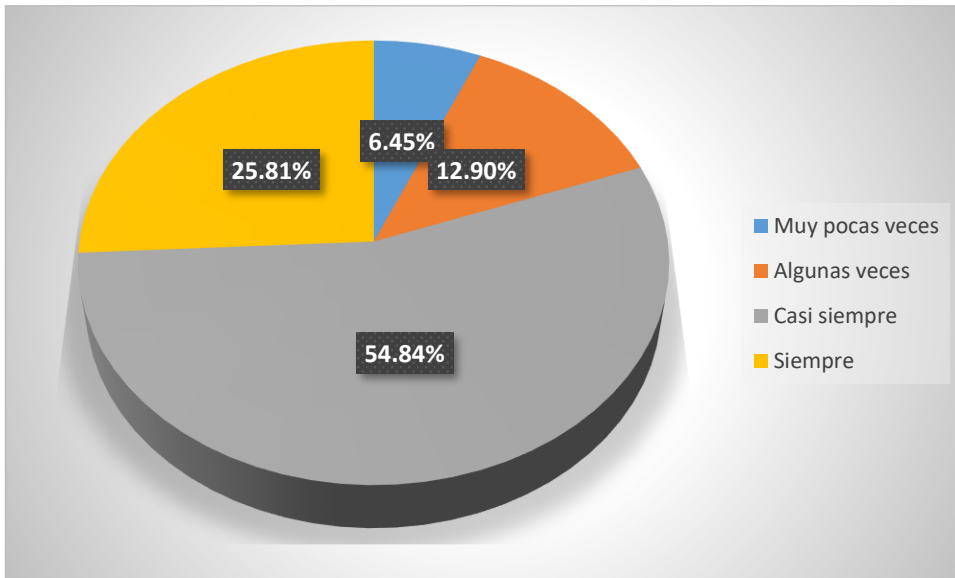


Figura 11. Contrato formal entre la organización y el cliente

Fuente. Tabla 2

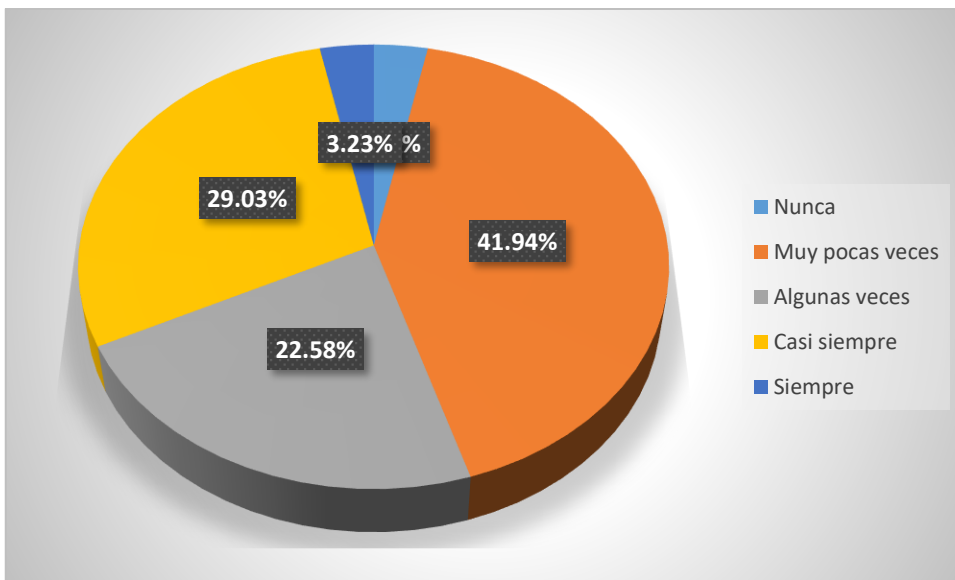


Figura 12. Cláusula que beneficie al paciente

Fuente. Tabla 2

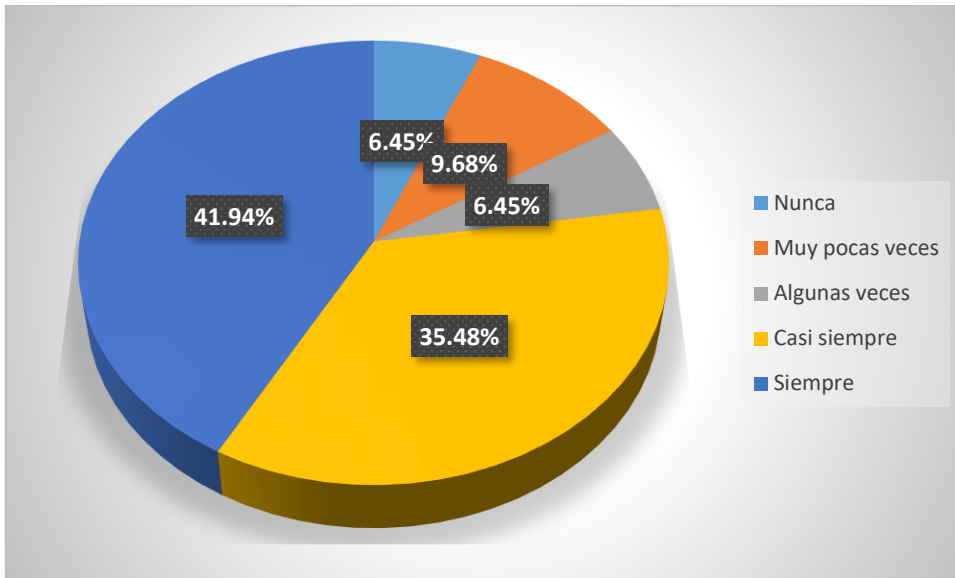


Figura 13. Entrega de factura al culminar un servicio

Fuente. Tabla 2

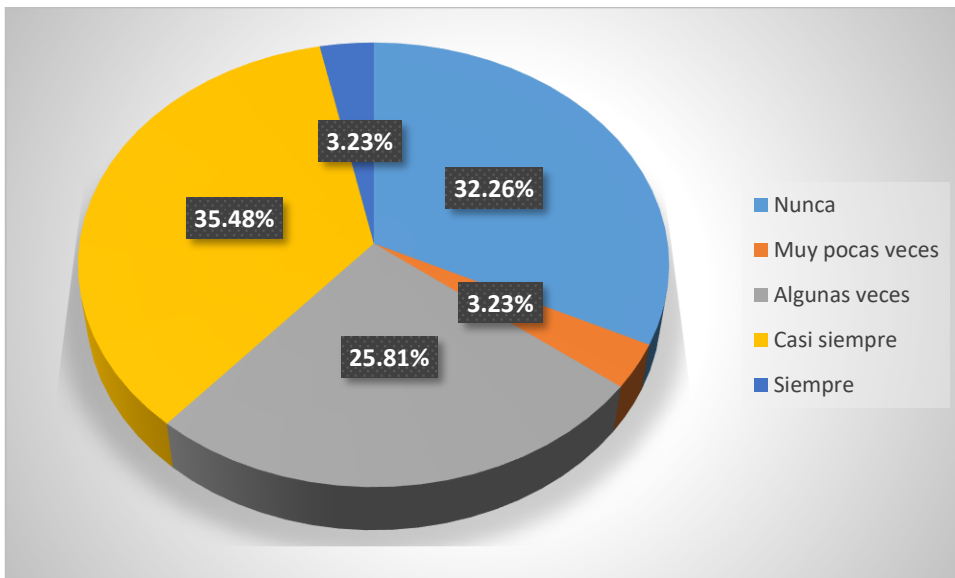


Figura 14. Cumplimiento de las exigencias del paciente al ser atendido

Fuente. Tabla 2

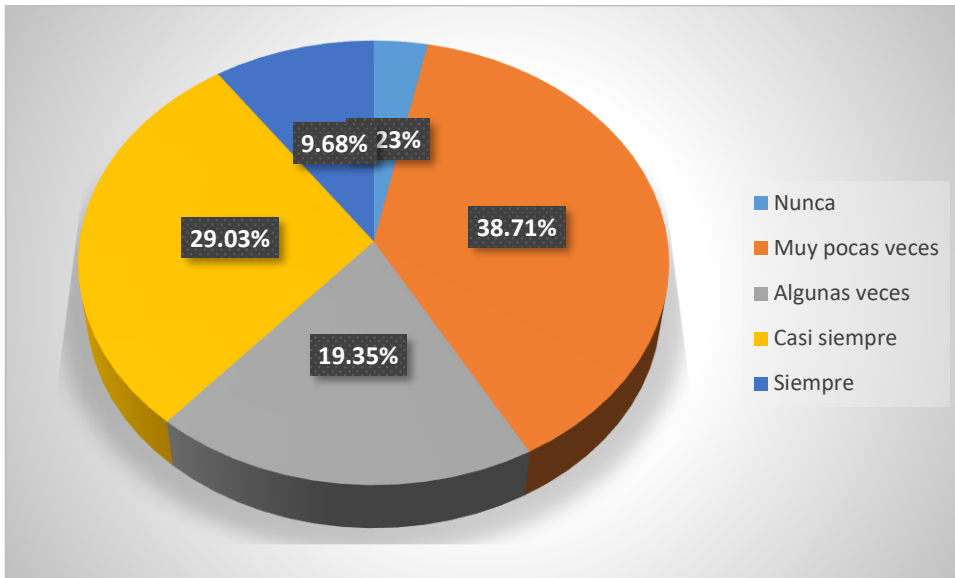


Figura 15. Responsabilidad de las citas y trabajos pactados

Fuente. Tabla 2

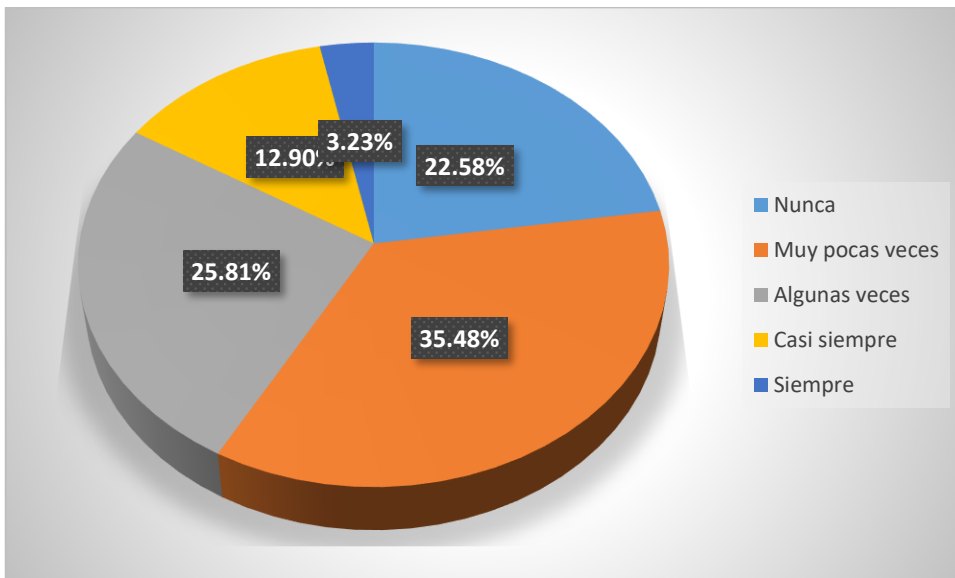


Figura 16. Información a los pacientes sobre el apoyo social a las comunidades

Fuente. Tabla 2

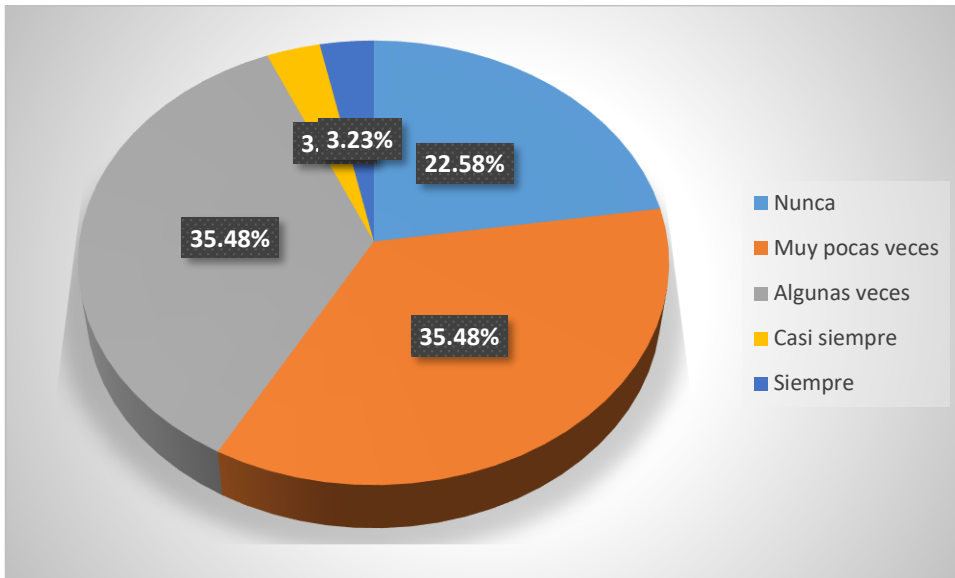


Figura 17. Donaciones son fines de lucro

Fuente. Tabla 2

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018.

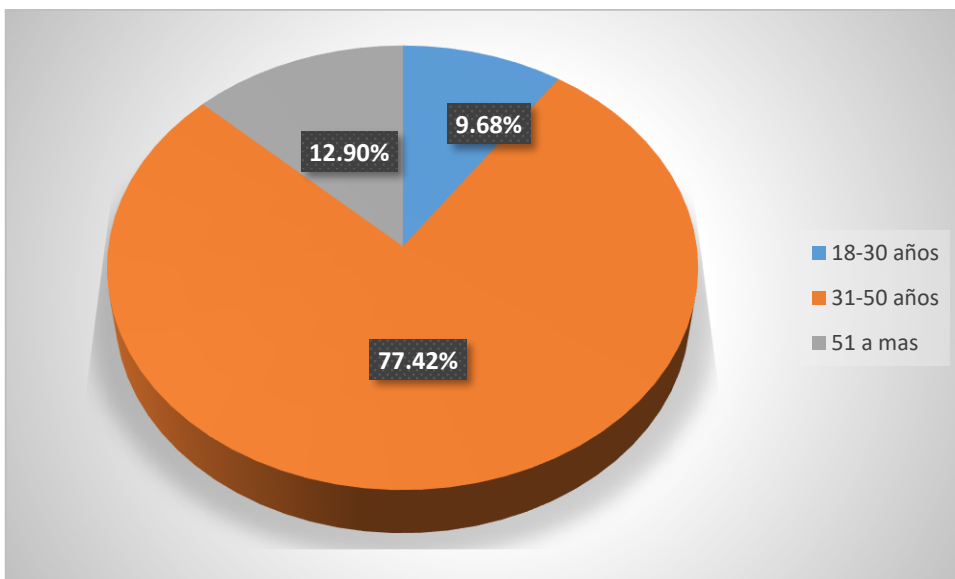


Figura 18. Edad

Fuente. Tabla 3

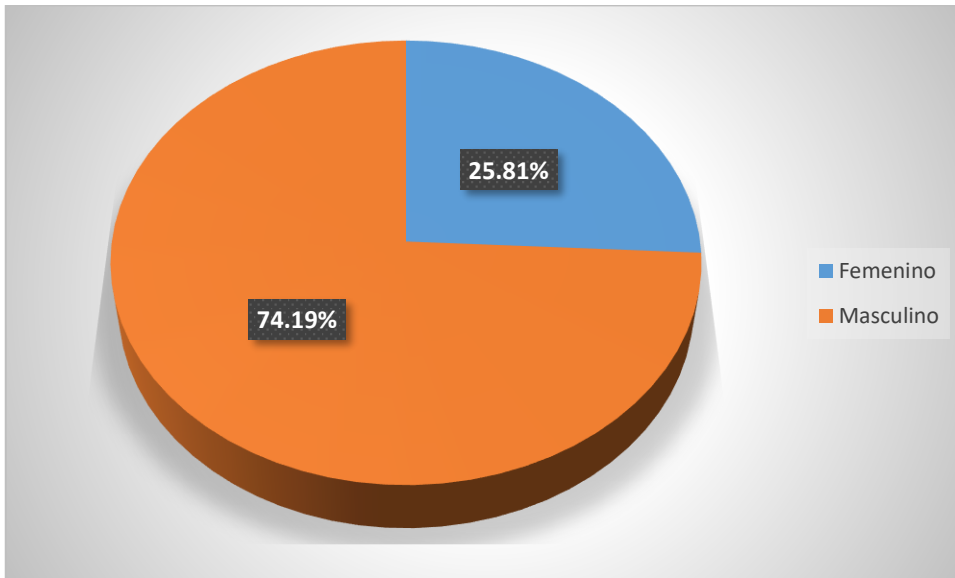


Figura 19. Género

Fuente. Tabla 3

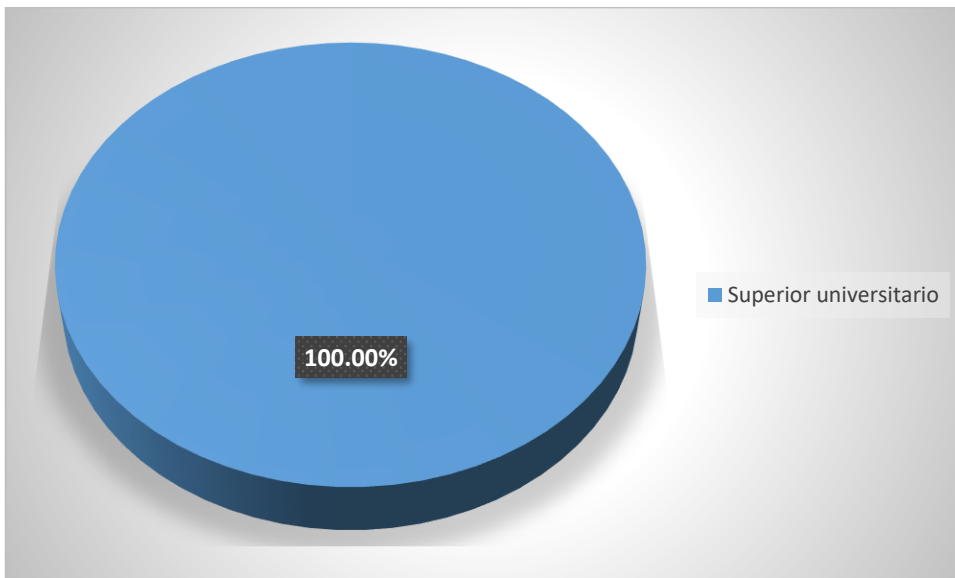


Figura 20. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 3

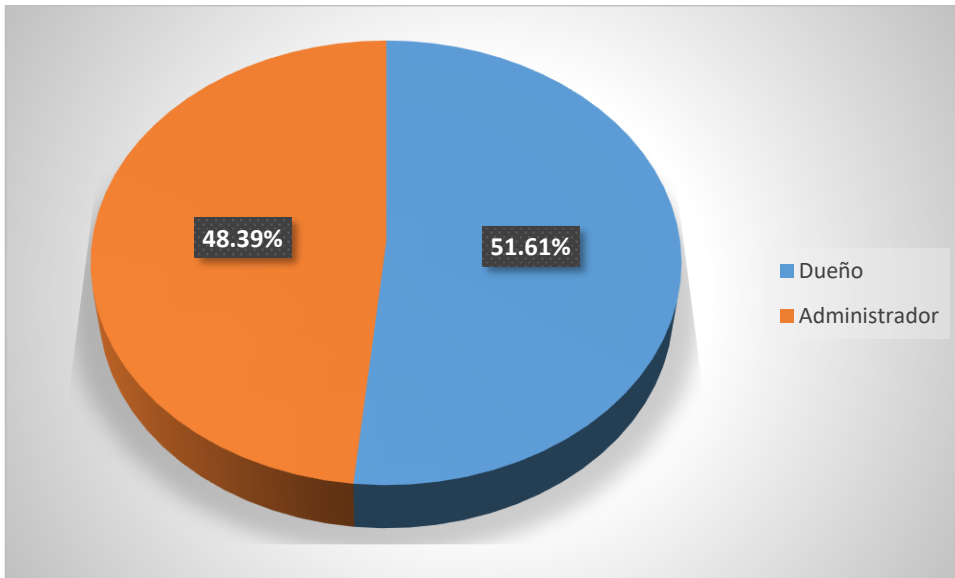


Figura 21. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 3

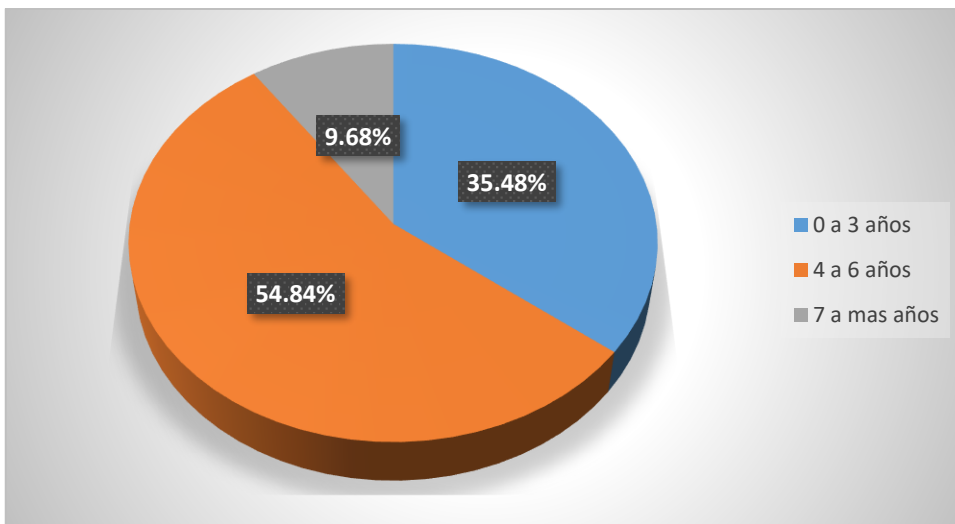


Figura 22. Tiempo que desempeña el cargo

Fuente. Tabla 3

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de médicos y odontólogos en el distrito de Huaraz, 2018

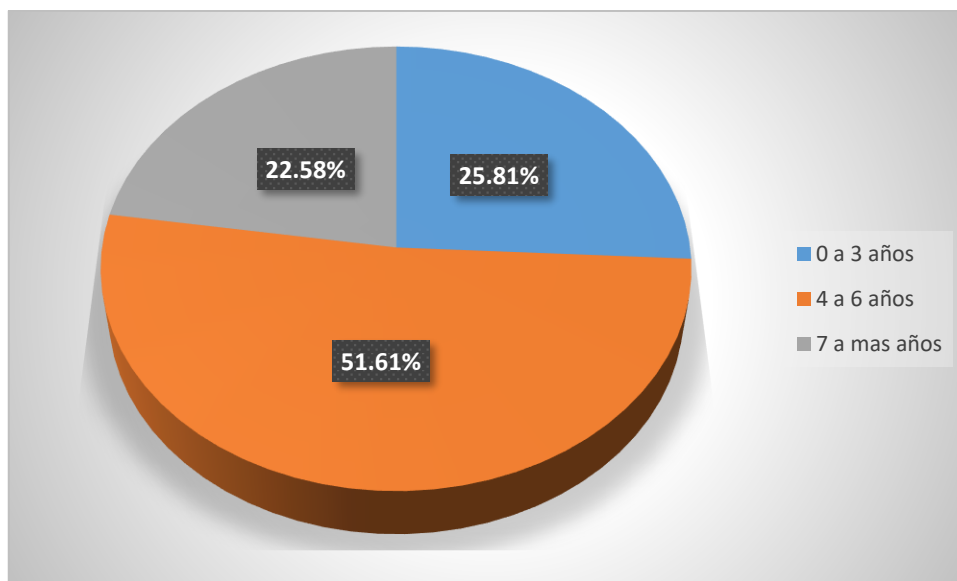


Figura 23. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 4

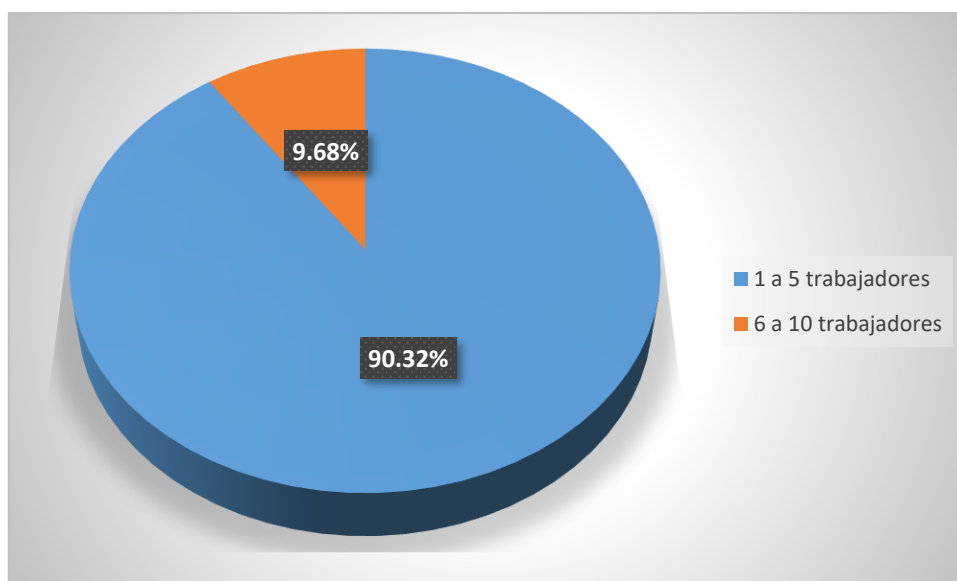


Figura 24. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 4

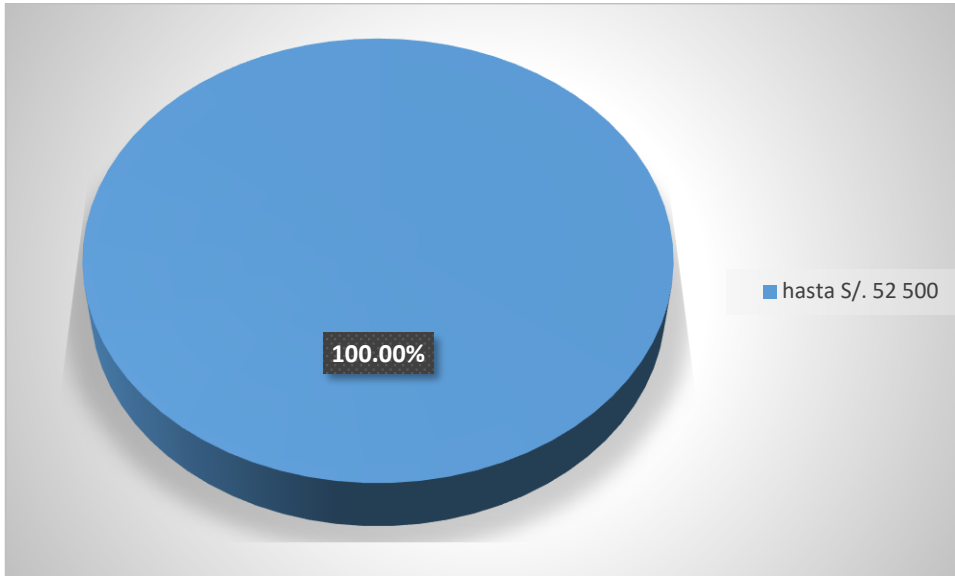


Figura 25. Nivel de ingreso mensual

Fuente. Tabla 4

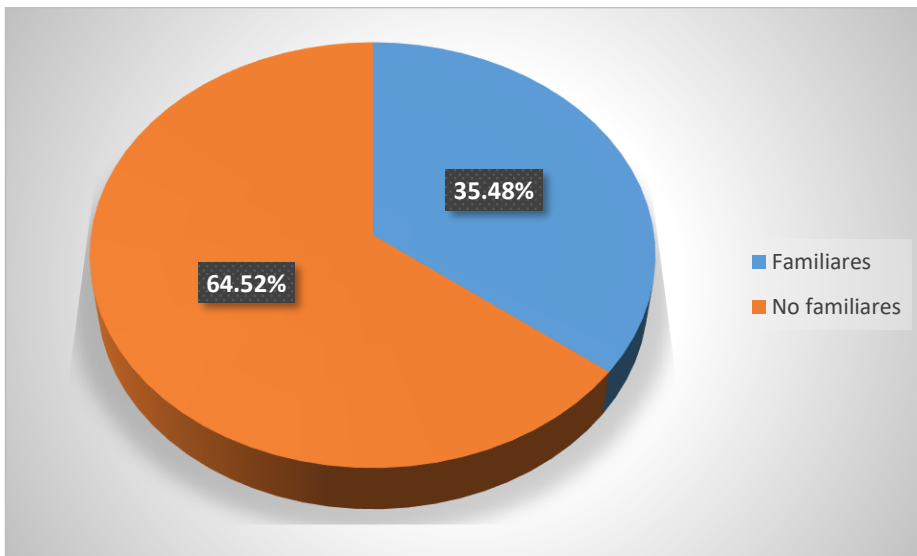


Figura 26. Las personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 4

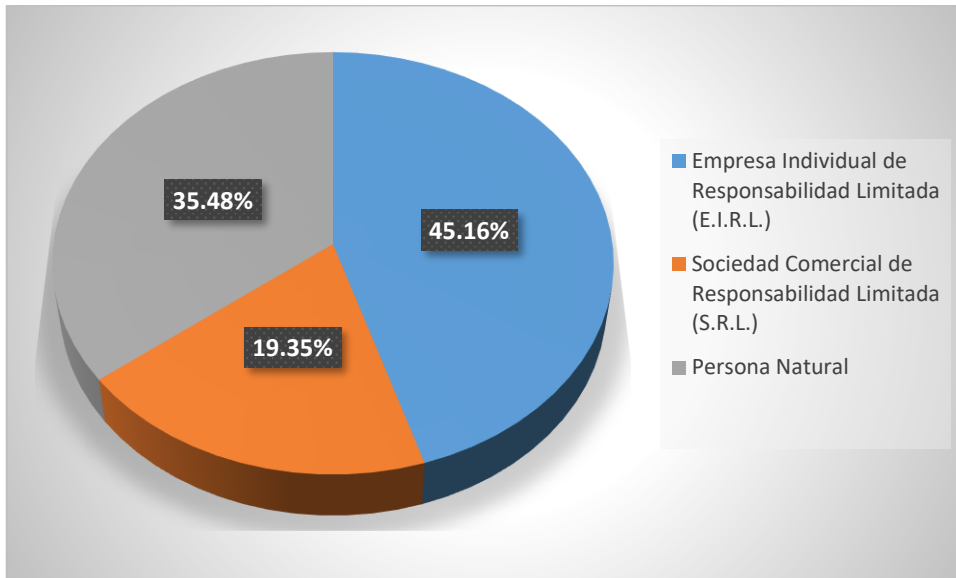


Figura 27. Tipo de constitución de la empresa

Fuente. Tabla 4

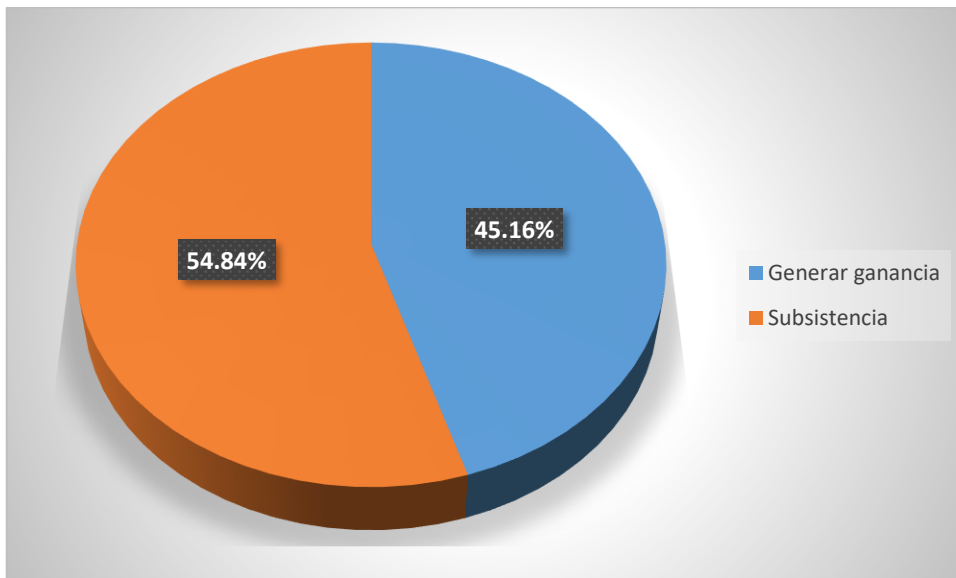


Figura 28. Objetivo de la creación

Fuente. Tabla 4

Anexo 8. Turniting

The screenshot displays the Turnitin interface for a document submission. The document title is "ADMINISTRACIÓN LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018". The author is JACKELINE JOHANA SAAVEDRA TRUJILLO. The similarity score is 6%. The interface includes a sidebar with navigation icons, a top navigation bar with the Turnitin logo and user information, and a bottom status bar with page and word counts.

ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1880154308&lang=es&u=1113524238&student_user=1

turnitin JACKELINE JOHANA SAAVEDRA TRUJILLO TALCOUR-764-JSAAVEDRA:INFORME FINAL TURNING- 2022-02.

ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
SAAVEDRA TRUJILLO JACKELINE JOHANA
ORCID: 0000-0002-6947-4218

ASESOR:
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

Resumen de coincidencias

6 %

1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 6 %

Página: 1 de 56 Número de palabras: 9840 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

01:15 8/08/2022