



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
LAS MYPE DEL SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO SERVICIOS
EDUCATIVOS EN EL DISTRITO DE CARHUAZ, DEPARTAMENTO
DE ÁNCASH 2019.**

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

AUTORA:

CADILLO ROSAS, ORFELINDA FLORMILA

ORCID: 0000-0003-4947-9115

ASESOR:

DR. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

HUARAZ – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cadillo Rosas, Orfelinda Flormila

ORCID: 0000-0003-4947-9115

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

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Rosillo De Purizaca María Del Carmen (Presidenta)

ORCID: 0000 - 0003 - 2177 - 5676

Salinas Gamboa José Germán (Miembro)

ORCID: 0000 - 0002 – 8491 – 0751

Mino Asencio María Isabel (Miembro)

ORCID: 0000 – 0003 – 1132 - 2243

TÍTULO DE LA TESIS

Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector Educación, del rubro Servicios Educativos del distrito de Carhuaz, departamento de Áncash, 2019.

DEDICATORIA

A Dios, a mis queridos padres y hermanos que con su compañía y palabra representan la motivación e inspiración para vencer todo tipo de dificultades.

Al Dr. Centurión por la paciencia y el profesionalismo con que me enseñó en estos meses y gracias a sus palabras de motivación se logró culminar con la presente investigación.

Orfelinda Flormila

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial en las MYPE del sector educación, del rubro servicios educativos, en el distrito de Carhuaz, departamento de Ancash 2019; para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación cuantitativa - descriptiva y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 07 directores, de los cuales se escogió una muestra de 04 directores a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas; por medio de la encuesta; se obtuvo los siguientes resultados: El 60% de los encuestados manifestó que casi siempre cumple con la responsabilidad social y un 40% manifiesta que lo hace frecuentemente. Finalmente, como conclusión: Los directores de las MYPE del sector servicios educativos manifiestan que las instituciones educativas están en preocupación constante por el bienestar del docente, el alumnado, los padres de familia y por ende también por colaborar con el cuidado del medio ambiente y el desarrollo de la localidad en donde realizan sus actividades.

Palabras Clave: MYPE, Gestión de la Calidad de Servicio y Responsabilidad Social Empresarial.

ABSTRACT

The present research work had as general objective to describe the characteristics of quality management under the approach of corporate social responsibility in the MSEs of the education sector, of the educational services category, in the district of Carhuaz, department of Ancash 2019; For the development of the work, a type and level of quantitative-descriptive research and a transectional design were used. To collect the information, a population of 07 directors was chosen in a targeted manner, from whom a sample of 04 directors was chosen to whom a questionnaire of 13 closed questions was applied; through the survey; The following results were obtained: 60% of those surveyed stated that they almost always comply with social responsibility and 40% state that they do so frequently. Finally, in conclusion: The directors of the MYPE of the educational services sector state that educational institutions are in constant concern for the well-being of teachers, students, parents and therefore also for collaborating with the care of the environment and the development of the locality where they carry out their activities.

Key Words: MYPE, Service Quality Management and Corporate Social Responsibility.

CONTENIDO / ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA:.....	13
2.1. Antecedentes:.....	13
2.2. Bases teóricas de la Investigación:.....	18
2.3. Marco Conceptual:.....	32
III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	37
IV. METODOLOGÍA:.....	38
4.1. Tipo de investigación.....	38
4.2. Nivel de la investigación:.....	38
4.3. Diseño de la investigación.....	38
4.4. Población y muestra.....	38
4.5. Matriz de operacionalización:.....	31
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.7. Matriz de Consistencia:.....	34
4.8. Principios Éticos.....	34
V. RESULTADOS.....	36
5.1. Resultados de la Investigación:.....	36
5.2. Análisis de Resultados:.....	48
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
6.1. Conclusiones:.....	52
6.2. Recomendaciones:.....	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	54
VIII. ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 EDAD DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE RUBRO SERVICIOS EDUCATIVOS	36
TABLA 2 GÉNERO DE LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE DEL RUBRO SERVICIOS EDUCATIVOS	37
TABLA 3 GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE.....	38
TABLA 4 ESTADO CIVIL DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE	38
TABLA 5 PERIODO DE TIEMPO DEDICADO AL RUBRO EMPRESARIAL Y SECTOR DE SERVICIOS EDUCATIVOS.	40
TABLA 6 NÚMERO DE TRABAJADORES EVENTUALES Y PERMANENTES	41
TABLA 7 GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES DE LAS MYPE	42
TABLA 8 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LAS MYPE	43
TABLA 9 NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN LAS MYPE	44
TABLA 10 CONDICIONES LABORALES DE LAS MYPE	45
TABLA 11 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS MYPE	46
TABLA 12 CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE RSE EN LAS MYPE	47
TABLA 13 CONOCIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA MYPE	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	36
GRÁFICO 2.....	37
GRÁFICO 3.....	38
GRÁFICO 4.....	39
GRÁFICO 5.....	40
GRÁFICO 6.....	41
GRÁFICO 7.....	42
GRÁFICO 8.....	43
GRÁFICO 9.....	44
GRÁFICO 10.....	45
GRÁFICO 11.....	46
GRÁFICO 12.....	47
GRÁFICO 13.....	48

I. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es una prioridad en el mundo empresarial moderno por lo que al administrar una empresa ha sido siempre una tarea constante, ya que debe mantener sus productos y servicios no solamente para el agrado de los consumidores o clientes, sino también controlar el equilibrio entre todos los entes con que se relacionan a la organización, ya que la RSE incide directamente en la imagen de una empresa; es por eso que las empresas necesitan desarrollar actividades empresariales socialmente responsables; es decir cumplir con las exigencias de sus actores internos y externos.

La Responsabilidad Social Empresarial no solo se refiere al medio ambiente, sino también a cómo es la relación con sus colaboradores, sus clientes y la población en general; en este sentido, cabe mencionar a Ford (s/f) quien manifiesta que el factor más importante de la responsabilidad social es el factor humano y en el caso de la presente investigación serían los docentes (colaboradores) y los estudiantes (clientes)

Es así que Corrales (2011) en su Proyecto Impulsa RSE – PYME manifestó que la Responsabilidad Social Empresarial implica hablar de la moral y la ética a la hora de hacer negocios, de cómo las actividades desarrolladas por unos para obtener beneficios pueden beneficiar, dejar como estaban o perjudicar a los otros; por tal razón, una empresa socialmente responsable es crea un modelo de conducta que sirve como referente y logra un cambio en la actuación de otras empresas de nuestro entorno.

En esta perspectiva cronológica y conceptual, observamos que la RSE no solo se convierte en un imperativo ético y moral para las empresas u organizaciones en general; sino también en una respuesta estratégica ante los cambios en el entorno global que demanda mayor adaptación de las compañías a la nueva realidad social, acelerando así la implantación en las organizaciones no como una actividad de comunicación y marketing tradicional, sino como un objetivo estratégico transversal de las organizaciones.

Por otra parte, se puede manifestar que nuestra economía es el resultado de los diferentes modelos capitalistas aplicados en los últimos cincuenta años, se define como una economía neoliberal con presencia de empresas multinacionales y transnacionales en los sectores estratégicos como minería e hidrocarburos y grandes

flujos de inversión extranjera en los servicios públicos esenciales como telefonía y electricidad. Así como manifiesta Freyre Valladolid (2012) que el problema de la RSE en el Perú, hasta inicios de la década de los 90, no se encontraba en la prioridad de las agendas empresariales ni siquiera entre sus preocupaciones de negocios y recién a partir de los efectos de la globalización, la firma de convenios y tratados internacionales y el desarrollo de mecanismos internacionales adoptados por las empresas transnacionales, especialmente para la preservación del medio ambiente, que en nuestro país se aprueba el Código del Medio Ambiente en 1990 y es a partir de esta década que diversas instituciones, empresas y universidades vienen evaluando el cumplimiento de las normas internacionales sobre RSE, aplicando diversos métodos de observancia como normas técnicas (ISO 14000, AA 1000 o SA 8000) para identificar el cumplimiento de los indicadores sociales. La mayoría de las empresas transnacionales en nuestro país tienen códigos de conducta para cumplir con las legislaciones laborales, reconocidas como instrumentos del derecho internacional y la mayoría de ellas ha establecido sus códigos de conducta y sistemas de monitoreo con instrumentos que presentan estándares sociales, cuyo cumplimiento se adecúa a las normas nacionales.

En las MYPES del sector educación se ha iniciado a incidir grandemente con el cuidado del medio ambiente, ya que es un tema que está en boga y preocupa a todos; por otro lado, también los MYPES de este rubro reconocen que es importante vincular lazos estrechos a la empresa con la sociedad ya que se involucra en los diferentes cambios que se producen y de esta manera también envuelve a toda la comunidad educativa a ser partícipes de este trabajo social. Cabe mencionar que en las MYPE de este rubro se ha iniciado por darle la importancia debida a la RSE ya que se ha comprendido como una ventaja competitiva.

El tema de la Responsabilidad Social empresarial es de vital importancia en nuestros tiempos, debido al desarrollo de las actividades económicas, conllevando esto al permanente progreso empresarial en nuestro país; lo cual ha conllevado a un mayor grado de compromiso por parte de las empresas, del gobierno y de todos los intervinientes para que así se evite el beneficio de un reducido porcentaje del sector de esa actividad económica; por tal motivo, el cumplimiento de la RSE en las MYPES del sector educación también permite mejorar la calidad del servicio que se brinda e integra cada vez más a las MYPES con la sociedad; ya que muchas veces

el padre de familia, quien es el cliente potencial ve el compromiso que tiene la institución educativa para con la sociedad a través de las diferentes políticas de empresariales que va implementando para dar cumplimiento a ello. Por lo antes mencionado, el enunciado de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las Características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial de la MYPE del sector educación del rubro servicios educativos en el distrito de Carhuaz departamento de Áncash 2019?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial en las MYPE del sector educación, del rubro servicios educativos, en el distrito de Carhuaz, departamento de Ancash 2019; para poder cumplir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Describir las Características de la gestión de la calidad de la MYPE del sector educación del rubro servicios educativos en el distrito de Carhuaz departamento de Áncash 2019.

Describir las Características de la responsabilidad social empresarial de la MYPE del sector educación del rubro servicios educativos en el distrito de Carhuaz departamento de Áncash 2019.

Describir la importancia de la Responsabilidad social Empresarial en la Gestión de calidad de las MYPE del sector educación, del rubro servicios educativos, en el distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.

La metodología utilizada en esta investigación fue un tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo y un diseño de investigación transeccional ya que la recolección de datos se dio en un solo momento; es decir en un tiempo único. La muestra de la investigación es “no probabilística” ya que se determinó con un juicio subjetivo y no al azar.

Como resultado de la investigación se obtuvo que los representantes de las MYPE del sector educación, rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz- Ancash todavía no conocen ni aplican la responsabilidad social empresarial en sus empresas de manera adecuada ya que aún no se llega en un 100 % y esto debe ser superado ya que hoy en día la RSE es una ventaja competitiva para toda empresa.

Así mismo, La presente investigación se justifica porque nos permite conocer la importancia del cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en la gestión de la calidad en las MYPE del sector educación del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash; ya que actualmente, la RSE representa una ventaja competitiva para todas las MYPE y existe un consenso claro de la necesidad de generar un desarrollo sostenible y del papel que juegan las empresas en la generación de un entorno favorable. Por tal motivo, las MYPE peruanas se ven abocadas a implementar sistemas de gestión de RSE, de este modo, es necesario analizar detalladamente las metodologías existentes con el fin de determinar cuál hace el camino más expedito para que las MYPE peruanas logren ser socialmente responsables.

Además, es necesario plantear el utilizar la responsabilidad social empresarial de una manera estratégica y como un método de creación de valor y que ésta no solo sea un aporte al entorno para que la organización logre ser percibida de mejor manera. Esto permitirá poder efectuar un análisis de la creciente importancia de la RSE tanto en nuestro país como en el mundo y como esto se mezcla con el tema de crecimiento sustentable.

Cada vez más, los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen, que las empresas jueguen un rol importante en el desarrollo y aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país. Las empresas deben reconocer que las políticas y prácticas corporativas socialmente responsables, constituyen un imperativo comercial y que las empresas líderes transforman esto en una ventaja competitiva.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA:

2.1. Antecedentes:

a) Antecedentes a Nivel Internacional:

Las primeras acciones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nacieron en los Estados Unidos y Europa, ya que las empresas sintieron la necesidad de hacer obras que beneficiaran a la sociedad y no solamente a sus fines lucrativos. A medida del avance del tiempo, la Responsabilidad social Empresarial fue

tomando mayor importancia cuando la sociedad empezó a exigir oportunidades individuales, apoyó a las grandes minorías y sobre todo el cuidado del medio ambiente, esto ocasionado como consecuencia de la segunda guerra mundial.

En países de América Latina se dio inicio a una serie de estudios entre los que destaca un estudio de casos de empresas chilenas, que fue realizado durante el año 2001, el cual se orientó a conocer la forma en que las empresas chilenas estaban adoptando las políticas de RSE tanto internas como externas. El estudio fue llevado a cabo por el equipo de la Fundación PROHUMANA, y consistió en la aplicación de una entrevista en profundidad a más de 100 personas pertenecientes al mundo de la empresa, específicamente de 10 empresas chilenas y 2 asociaciones de empresarios.

Salazar & Borja (2017) en el artículo titulado “La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa”, definieron a la responsabilidad social empresarial como el conjunto de compromisos y obligaciones, tanto legales como éticas, que se originan a través de los impactos que la sociedad produce en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Estos valores y obligaciones son asumidos por la gestión que realiza la empresa. Esto dependerá en gran medida de la gestión administrativa que desarrolle la empresa y como asegura que estas efectivamente se cumplan. El artículo también manifiesta que la responsabilidad social empresarial significa un cambio en la empresa, en su desarrollo, visión y en la estrategia que se emplea para lograr beneficios. La RSE genera valores agregados que pueden ser identificados de la siguiente manera: innovación, transparencia, eficiencia y rentabilidad, desarrollo sostenible, confianza y seguridad.

Castillo & Espinoza (2017) en el artículo “Responsabilidad Social Empresarial: Diagnóstico en la zona industrial de Duran”, manifestaron que cerca de la mitad de los empresarios tienen un nivel de conocimiento alto sobre la RSE. Sin embargo, este conocimiento es parcial si se compara con el concepto que tienen los empresarios con relación a otros actores (como la sociedad civil, el Estado o los consumidores), También indica este estudio que el estado debe convertirse en un aliado de las empresas, fomentando varios mecanismos de la RSE, entre los que se destacan: capacitación, financiamiento para innovación o cambio de tecnología, y

financiamiento de proyectos. Sin embargo, mientras que el estado considera que da a conocer instrumentos de apoyo a la RSE, menos de uno de cada cuatro empresarios (19%) los conoce, la mayoría no conocen estos instrumentos, por lo tanto, no se pueden utilizar de forma eficiente el mecanismo de apoyo a la responsabilidad social y se deberá comunicar de manera permanente, para que puedan ser aplicados. Por lo tanto se pudo demostrar que el 87% de las empresas localizadas en la zona industrial de Durán estuvieron relacionadas con un modelo de gestión no técnica sin embargo su nivel de responsabilidad social es bueno.

Echevarría, Abrego & Medina (2017) en el artículo “La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación”, dieron a conocer que la RSE se encuentra vinculada al desarrollo sustentable, a la orientación de operaciones, al crecimiento económico, garantizar la protección del medio ambiente y respeto social, incluidos los derechos humanos y el interés de los consumidores. Lo anterior es un tipo de característica de la marca, calificada favorablemente por los individuos y que puede influir en la reputación de la empresa. Existen estudios que demuestran que la RSE beneficia el rendimiento de las empresas; de manera concreta, existen áreas en las que las acciones de RSE mejoran dicho rendimiento, entre ellos están, la mejora de la relación con los consumidores, la captación de inversiones, la captación de talento y la protección de la reputación empresarial.

Eguez & Vega (2017) en su artículo “La Responsabilidad Social Empresarial en la imagen de marca e intención de compra de envases para alimentos y bebidas”, detallaron que la Responsabilidad Social Empresarial es un tema de alto interés para los investigadores del campo de administración. Desde los años ochenta se ha venido desarrollando el análisis de la influencia de las prácticas de RSE en el comportamiento del consumidor como una línea de investigación en el marketing, dado su impacto en la imagen, reputación de las empresas y sus marcas. Sin embargo, poco han analizado el impacto de la responsabilidad social corporativa en empresas con el segmento B, es decir, aquellas que proveen productos y/o servicios a otras empresas, y no, al consumidor final. Situación en la cual el impacto de las acciones de RSE de los proveedores podría influir indirectamente en los consumidores finales.

Alarcón (2017) en el artículo “Los efectos de la responsabilidad social y la reputación corporativa sobre el rendimiento de la marca. Caso de reflexión, coca cola femsa Colombia”, señaló que los diferentes cambios sociales y económicos de los mercados han desarrollado el uso de estrategias socialmente responsables, con la finalidad de generar beneficios económicos, dichas iniciativas permiten que las empresas obtengan una reputación positiva que influye directamente en el prestigio de la marca. Cabe resaltar cómo el entorno del mercado, puede promover continuos aportes en temas sociales en una organización, con el propósito de lograr un liderazgo en el ámbito económico y social.

b) Antecedentes Nacionales:

Valdivia & George (2017), en su trabajo “Impacto Social, Económico y Medioambiental de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las más Importantes Empresas de la Región Arequipa y Análisis de su aplicación en Mypes” 2017, en la cual el objetivo principal de su trabajo fue Identificar cuál es el impacto Social, Económico y Medioambiental que generan las prácticas de RSE en las grandes empresas de la Región Arequipa y analizar su aplicación en las MYPEs.

En la investigación se comprueba la Hipótesis Básica ya que se encontró un grado de cumplimiento de prácticas de RSE mayores a 50% en los indicadores propuestos (Social y Ambiental), mientras que se alcanzó un cumplimiento de 57.5% en la dimensión económica, al no tener integrada la RSE en las herramientas estratégicas de las empresas.

A su vez, se puede comprobar que la Hipótesis Teórica al lograr un resultado global de 73.84% de presencia de gestión en RSE en todas las variables identificadas.

La RSE en la región Arequipa como en el país se encuentra en su cuarta etapa; donde es vista como “Actuación Social” enfocando principios, procesos y políticas a todos los niveles de la organización debido a que se ve la predisposición de las empresas a iniciar la incorporación de la responsabilidad social en sus políticas empresariales.

Ari Huanca Ronald, Crosby Tueros Yuri, Grajeda Puelles María Eliana, (2017). “Diagnóstico del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en Empresas del Sector Hotelero de la Ciudad del Cusco”. Cuzco.

La investigación tiene el propósito de conocer y describir el estado de la gestión con enfoque en RSE del sector hotelero en el Cusco. Esto se realizará a través de una muestra de cinco empresas hoteleras de prestigio, reconocidas a nivel nacional e internacional. El estudio se desarrolló sobre la muestra de hoteles. Un representante de cada una de las empresas, designado por la Gerencia General, se encargó de responder el cuestionario de indicadores Ethos-Perú 2021.

Asimismo, se realizaron entrevistas de profundidad sobre el desempeño de los aspectos relacionados con la gestión de la RSE, y también, se tuvo acceso a información y medios de verificación que prueban su desempeño.

c) Antecedentes Locales:

Lopez Mas, Julio (2011) en su investigación titulada: “Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo local en la Minería Aurífera: en el caso Pierina (Ancash)” concluyó que a partir de los años 90 se tiene una mirada empresarial distinta, ya que ha surgido una nueva generación de prácticas empresariales; es decir, las empresas han iniciado a incluir las políticas de Responsabilidad Social Empresarial; así mismo esta nueva política está directamente relacionada con la competitividad de las empresas; ya que se preocupa no solamente por sus trabajadores y clientes, sino también de la conservación del medio ambiente y la comunidad de su zona de influencia.

Abanto Bravo, Luis (2020) en su investigación titulada “propuesta de mejora en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, en el distrito de Quillo, 2019. Tiene como objetivo general proponer las mejoras en la capacitación del personal como factor para la gestión de calidad en las MYPE del rubro instituciones educativas; además en sus resultados obtuvo que los representantes de las MYPE de este rubro el 90% son mujeres debido a la figura materna, el 100% de los representantes cuenta con formación superior concluida y tienen edades de 35 años a más. Sobre la

gestión de calidad el 33% señala que la planificación de la calidad es de nivel favorable, el 80% tiene el nivel favorable del control de calidad y el 63 % señala que el monitoreo diario de sus actividades favorece el control de calidad en esa MYPE.

2.2. Bases teóricas de la Investigación:

a) Definición de Calidad:

Para el logro de la calidad, el primer paso es reconocer la necesidad específica de los clientes, posteriormente se pone a disposición los productos y/o servicios para la satisfacción de esas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta; ya que solo se habrá logrado la calidad del producto o servicio si se obtuvo cubrir esa necesidad con un alto grado de satisfacción del cliente; tal como los siguientes autores nos explican a cerca de la calidad.

Girón (2014) Nos manifiestan que, en los primeros momentos, la calidad fue percibida solamente como un sistema de gestión empresarial, que estaba vinculada solamente a la producción, en la cual cuyo objetivo era adecuar los productos, con la finalidad de minimizar los costos de mantenimiento, la uniformidad y normalización establecidas por la empresa. Esta idea inicial ha evolucionado con el desarrollo económico y la dimensión internacional de las actuaciones; por lo que en la actualidad no basta tener en cuenta las especificaciones del producto o servicio, sino también considerar las demandas y las necesidades de los clientes para que así se pueda alcanzar la satisfacción y mejorar la competitividad de las empresas mediante una mayor fidelización de clientes usuarios o consumidores.

La Real Academia de la Lengua Española (2011) define a la calidad como una propiedad o conjunto de propiedades relacionados a algo, que permiten juzgar su valor.

b) Importancia de la Calidad:

Según, Torres (2018) la importancia de la calidad surgió y se desarrolla a raíz del incremento de la competencia de los negocios de bienes o servicios; ya que los que sobresalen u obtienen liderazgo son solo aquellas MYPES que se adecúan a las necesidades de los clientes; ya que son ellos los que tienen la última palabra y tienen el poder e decidir dónde es más conveniente satisfacer o complacer su necesidad.

c) La Gestión de la calidad:

La Nueva ISO 9001 (2018) menciona que la gestión de calidad, “es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Los errores no se deben identificar cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.”

Para Raffino (2020) el sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman, con la finalidad de garantizar un desempeño constante y estable, de todos los elementos que intervienen en los procesos y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario.”

La Gestión de la calidad no ha surgido recientemente, sino que ya desde el siglo XX los negocios venían tomándole importancia debido al desarrollo de la fabricación y así se llevó a cabo una serie de procesos que ayudaban a mejorar según las situaciones u nuevos acontecimientos presentados. En nuestros días la gestión de calidad es definida como sistemas o herramientas que no solo permiten planear, ejecutar y controlar, sino que ayudarán a alcanzar los objetivos trazados de todas las organizaciones

cumpliendo con los protocolos y estándares de calidad que serán medidos con la satisfacción de los usuarios, adaptando a la vez nuevas estrategias para la mejora continua (Deming, 2019).

Para Pérez & Merino (2017) la calidad representa una forma de hacer las cosas con la única finalidad de satisfacer al cliente y por mejorar día a día los procesos y resultados. En nuestros días el concepto de calidad introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma.

Por todo lo antes mencionado, podemos decir que la gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción ya sea del bien o el servicio y así se pueda satisfacer la necesidad de los clientes y captar nuevos clientes.

d) Aseguramiento de la Calidad:

(Méndez & Jaramillo, 2017). Dieron a conocer que “a principios de los años cincuenta Juran impulsó el concepto del aseguramiento de la calidad que se fundamentaba en que el proceso de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, por lo que se debían coordinar esfuerzos entre las áreas de producción y diseño de producto, ingeniería del proceso, abastecimiento, laboratorio, entre otras.”

Miranda & Chamorro (2012) plantearon que el control estadístico de la calidad también tiene implicaciones fuera del departamento de producción, afectando a la totalidad de la organización y a partir de ello surge este nuevo enfoque de gestión de la calidad denominado aseguramiento de la calidad.

Cortés (2018) manifestó que el aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el pasar del tiempo va a generar datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones dadas, en caso de haber error, estas serán detectadas de manera rápida.

e) Principios de la Gestión de Calidad:

Según Romero (2020) nos presenta los siguientes principios de la Gestión de Calidad:

- ❖ **Principio Enfoque al Cliente:** Las organizaciones o MYPES van a someterse a los clientes, ya que al final ellos tienen la palabra final. En este enfoque también nos remitimos a Michael Porter, que en su libro “Estrategia Competitiva” considera una de las cinco fuerzas al poder del cliente, por lo que las MYPES deben ir renovando constantemente para cubrir las diferentes necesidades del cliente que irán surgiendo con el pasar del tiempo.
- ❖ **Participación del Personal:** Hoy en día se conoce la importancia del talento humano, por lo que las MYPES deben propiciar ambientes favorables para todos sus colaboradores y así estos utilicen todas sus habilidades en beneficio de la empresa.
- ❖ **Basado en Procesos:**

Los procesos en gestión de calidad son mecanismos que la organización necesita emplear para la ejecución de las operaciones y acciones con eficiencia y eficacia.

Los procesos son necesarios para la organización en cada una de sus áreas dan una orientación más clara entre la interacción de los elementos, las actividades y los recursos al momento de fusionarse estos procesos permiten mejorar y rediseñar las funciones de la organización adaptándolas a nuevos cambios aumentando el rendimiento y capacidad.

Sirve como herramienta para indagar de forma regular sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe, además ayuda a planificar, y controlar la gestión del trabajo
- ❖ **Principio de Liderazgo:** Quien dirige una organización deben asegurar que todos los colaboradores se involucren e identifiquen con la organización, ya que solo así se logrará los objetivos.
- ❖ **Principio basado en la Toma de Decisiones:**

(Romero,2020) considera que este principio está basado en un análisis profundo a los datos y toda la información de cada uno de los diferentes departamentos de la organización, no hay forma de medirlo ni que sea controlado, generalmente quien hace uso de la toma de cualquier decisión son los más altos mandos.

f) Elementos de la Gestión de Calidad:

Miranda & Chamorro (2012) consideran que los elementos de la gestión de calidad son: el liderazgo, la planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño y la mejora continua.

g) Enfoques de la Gestión de Calidad:

- **Enfoque Trascendente:**

Torres & Lawayen (2017) plantean que el concepto más obsoleto más usado de calidad es el de excelencia; es decir, calidad es sinónimo de “lo mejor”. Inclusive esta denominación dada a la calidad es tan genérica que puede aplicarse tanto a servicios como a un bien o producto.

Siguiendo a Romero (2019) dentro de este enfoque, la calidad es considerada intocable, pero en el sentido de que es solamente percibida y a la vez puede estar mejorando o perfeccionándose día a día.

La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto o servicio lo mejor posible empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles.

El principal problema de este enfoque, según (Torres, 2019), la excelencia es abstracta y subjetiva por lo que resulta poco práctica para las empresas ya que no proporciona una forma de medir la calidad como base para la toma de decisiones.

- **Enfoque basado en el Producto**

Este enfoque afirma que la calidad es función de una variable específica medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan

diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto (Miranda & Chamorro, 2012)

Para Torres (2019) los productos ofrecen las bases para este enfoque de la calidad como una función de las características reales del producto, considerando que la calidad solamente se sostiene con el producto y no con la persona.

- **Enfoque basado en el Cliente:**

Siguiendo a Miranda & Chamorro (2012) este tercer enfoque se basa en que un producto será de calidad si logra satisfacer o exceder las expectativas del cliente. Se identifica a la calidad como adecuación para el uso, satisfaciendo así las necesidades del cliente.

Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto o servicio como a la ausencia de deficiencias.

JAMES (1997) manifiesta que todos los consumidores finales tienen gustos, preferencias y necesidades diferentes; aquellos productos o servicios que logren satisfacer esas necesidades del cliente serán consideradas de calidad.

- **Enfoque Basado en la Producción:**

Para este enfoque, Miranda & Chamorro (2012) hacen referencia a CROSBY (1991) y DEMING (1989) quienes consideraron que la calidad es la conformidad de los requerimientos con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias u objetivos determinados por los diseñadores del producto.

Según, Torres (2019) la estrategia de fabricación busca asegurar que se minimicen las desviaciones del modelo estándar ya que éstas reducen la calidad del producto fabricado.

- **Enfoque Basado en el Valor:**

En su libro, MIRANDA ET ALII (2011) expone que la calidad de un producto no se puede desligar del precio y el costo. Así, un producto será de

calidad si es tan útil o más útil que los productos de la competencia, además de ello debe tener un precio inferior, o bien, si teniendo un precio comparable, ofrece mayores ventajas que el producto o servicio de la competencia.

Torres (2018) sostiene que el juicio basado en el valor refleja en realidad un enfoque inspirado en la fabricación desde los días en que los productos se compraban por categorías, más que por otros motivos. Por tal razón se puede afirmar que un producto tendrá mayor calidad si el cliente percibe un mayor valor al comprarlo, siendo los beneficios que obtiene el cliente al comprar el producto superior al costo total en que incurre.

Según, Romero (2019) un producto es considerado de calidad siempre y cuando logre satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de los siguientes parámetros: la seguridad que el producto o servicio brindan al cliente, la fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo, servicio o medida en que el fabricante y el distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio (garantías)

De lo dicho anteriormente se concluye que el concepto de la calidad se refiere grado de acercamiento que se tiene con el bien o servicio hacia la expectativa o necesidad del cliente. Esto quiere decir que, si se logra satisfacer las expectativas del cliente, la empresa u organización se irá posicionando en el mercado, entallando así los precios para el beneficio total de sus clientes.

h) La Responsabilidad Social Empresarial:

- **Definición de Responsabilidad Social:**

Ballesteros (2011) manifiesta que la responsabilidad social empresarial (R.S.E.), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para un mutuo

beneficio. Para tal fin, la empresa debe concordar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica, con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo y conjuntamente con toda la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sostenible a la vez.

La Responsabilidad Social Empresarial reconoce el rol que tiene la empresa dentro de la sociedad además de la importancia de su relación con sus interlocutores, cuyos intereses son asumidos para un mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe concertar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica, con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección del medio ambiente.

Es así que Pulido (2016) considera que la RSE es el concepto de que las empresas tienen una obligación frente a otros grupos de la sociedad que no necesariamente serán los accionistas, ya que esta responsabilidad va más allá de las que fueron prescritas en un documento al momento de fundar la empresa; sino que la responsabilidad social empresarial es el compromiso de la empresa para con la sociedad; es decir está relacionado directamente con la ética empresarial de la persona.

Esta definición tiene facetas críticas. Primero, la obligación debe ser voluntariamente aceptada; la influencia en el comportamiento por parte de fuerzas coercitivas de la ley o contratos laborales no es voluntaria. Segundo, la obligación es muy amplia y se extiende más allá de los deberes tradicionales hacia los accionistas, para llegar a otros grupos de la sociedad como los clientes, los empleados, los proveedores y las comunidades vecinas. La clave del aspecto conceptual es la cuestión de si las empresas tienen una obligación con grupos que no sean solamente los accionistas.

Según el Pacto Global (2014) la RSE involucra hacer negocios, mediante una interacción cercana con la comunidad, tratar adecuadamente a los colaboradores y demostrar el mayor de los respetos por el entorno

ambiental. Permitiendo así desarrollar la competitividad de las empresas, a través de la inversión, crecimiento económico y progreso.

Por otra parte, El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2010), nos manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial es cuando las empresas de manera voluntaria integran sus preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en la relación con los diferentes actores, tanto con sus colaboradores, clientes y sociedad en general. Como consecuencia de esta variedad conceptual, la International Organization for Standardization (ISO) en noviembre del 2010 publicó la nueva norma ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social, en donde define a la Responsabilidad Social Empresarial como la responsabilidad de una Organización ante los impactos que ocasionan sus decisiones y actividades empresariales en la sociedad y el medioambiente, para lo cual debe existir un comportamiento transparente y ético.

Acorde con la norma ISO 26000 (2010), la RSE está relacionada con aquellos mecanismos y acciones que impactan de manera positiva sobre el entorno ambiental y las comunidades, a través de un procedimiento ético y transparente, con la finalidad de favorecer el crecimiento sostenible de la organización, incluyendo la salubridad y los beneficios sociales, así mismo, cubre con las expectativas comunitarias: cuando se opera en el marco de la legislación, cuando se articula con las normas internacionales sobre la conducta y cuando se integran las buenas prácticas y acciones comunicativas para atender a la comunidad .

- **Evolución de la Responsabilidad Social:**

La responsabilidad social empresarial como extensión de la actividad del comportamiento humano, siempre ha estado vinculada a las actividades empresariales, comerciales o relaciones de contenido económico de las personas en sociedad.

Como bien señala Maldonado (2016) el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) aparece como tal durante el siglo XX, el tema de la responsabilidad social ha estado presente en la historia desde tiempos

inmemoriales; por lo que las empresas deben generar y difundir sostenibilidad mediante el cumplimiento de normas que ayuden a crear un valor competitivo a largo plazo.

En tal sentido, es inevitable remontar en el tiempo y encontrar huellas en el pasado que evidencian la existencia de actividades comerciales, donde la participación empresarial responde a normas, pautas, tradiciones y costumbres; donde el enfoque empresarial, no solo tenía el fin solo de generar mejoras económicas, sino también, a buscar beneficios para todos los intervinientes, además de promover la conservación y respeto por el medio ambiente.

Es así que nace un nuevo concepto, de una nueva forma estructural y planificada de hacer empresa, donde los criterios de respeto por las actividades con contenidos éticos, legales y económicos empiezan a formar parte del planeamiento estratégico al interior de una organización y son incluidas de manera progresiva a sus políticas empresariales.

El concepto moderno de responsabilidad social empresarial fue descrito por Carroll (1999), citado por Pulido (2016), señala que, durante los años 50, se da inicio a la literatura formal del tema, y en los 60 y 70, las definiciones de responsabilidad social empresarial se difundieron y expandieron. El enfoque en investigación empírica y temas alternativos tales como el de desempeño en responsabilidad social y la teoría de los stakeholders marcaron los años 80. Este enfoque continuó en los 90 hasta el presente con el concepto de RSE, suministrando las bases o punto de partida para conceptos y temas relacionados.

Desde la década de 1990 hasta la actualidad, el concepto de responsabilidad social ha seguido un proceso evolutivo, incorporando e identificando la existencia de sus componentes. Para ello es importante remitirnos a lo formulado por CARROLL, quien en 1991 mediante la teoría de la pirámide establece cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas vistas como una pirámide. “(...) Hay responsabilidades que se encuentran en el fondo de la pirámide y que son, por tanto, la base sobre la

que se apoya otro tipo de responsabilidades. Las cuatro clases de responsabilidades son: económicas, legales, éticas y filantrópicas”

Según PERÚ 2021, la responsabilidad social de las empresas es: “una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los stakeholders o grupos de interés (accionistas/inversionistas, colaboradores y sus familias, comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente y gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible. La RSE es considerada una herramienta de gestión que consta de estrategias transversales a todas las actividades de la empresa, no se trata de acciones desarticuladas entre sí.”

- **Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial:**

Actitud del consumidor hacia la RSE: El consumidor es el verdadero protagonista de sus decisiones y tiene el poder suficiente como para influir en el cambio de los procesos empresariales, tal cual indica M. Porter al considerar una fuerza importante el poder del cliente.

Actitud del consumidor hacia la información sobre RSE, La falta de información supone un problema importante para el ejercicio del consumo responsable, ya que si no tenemos información difícilmente podremos ejercer la labor de agente económico en el mercado y diferenciar de forma positiva a las empresas que cumplan con los diferentes atributos RSE. El surgimiento de asimetrías como consecuencia de la falta de información reduce el poder de los consumidores en el mercado.

Visión del consumidor sobre el avance de la RSE, Esta visión de la relación empresa-entorno, apunta a la necesidad de establecer una relación transparente de la empresa con grupos y organizaciones de la sociedad y con los llamados interlocutores, que son aquellos directamente vinculados o afectados por las actividades de la empresa,

esto es: proveedores, empleados, distribuidores, clientes, inversionistas, la comunidad local, el medio ambiente, los accionistas y el público en general.

- **Importancia de la responsabilidad Social:**

Según (Pesce, 2015), la Responsabilidad Social Empresarial es muy importante porque contribuye en la manera que estén en óptimas condiciones los colaboradores de la empresa a tener mayor atracción y permanencia de talentos y mayor productividad. La relación que se dé con los proveedores, desde la comunicación, los términos de intercambio, y muchos otros aspectos que determinan la forma como trabajamos con nuestros proveedores, también contribuye a ser más productivos. Se logra la fidelización del cliente al ser más transparentes y ofrecer mejores productos y servicios y esto gracias a la ventaja competitiva que es el cumplimiento de la responsabilidad Social Empresarial.

En un mundo globalizado por la economía, cada vez existe mejor información y los clientes se vuelven más sofisticados, y el “cómo” se vuelve tan importante como el “resultado final”, lo cual será juzgado por el cliente como un producto o servicio bueno o malo.

Una empresa que se perfila como responsable socialmente, logra mejorar su imagen y esto resulta ser una ventaja competitiva porque permite atraer mayor cantidad de clientes y definitivamente como mencionamos anteriormente, resulta en una mayor lealtad del cliente. Los mercados, y no solo los mercados internacionales de nuestros productos que comienzan a exigir al RSE, sino los mercados financieros y otros proveedores de servicios, ya ponen como requisito la RSE. Así que la RSE nos permite también, mejor acceso a mercados.

Así mismo podemos mencionar que al ser ejercida, la Responsabilidad Social Empresarial modifica el papel social y ético de la empresa, según las necesidades y el contexto propio de cada empresa, y según los requerimientos de cada sociedad. La RSE brinda beneficios reales y tangibles para la empresa, que pueden medirse de diferentes maneras, basándose en información cuantitativa y cualitativa. Entre ellos están:

- ✓ Lealtad y menor rotación de los grupos de relación (stakeholders).
- ✓ Mejoramiento de las relaciones con los vecinos y las autoridades.
- ✓ Contribución al desarrollo de las comunidades y al bienestar común.
- ✓ Aumento de la visibilidad entre la comunidad empresarial.
- ✓ Acceso a capital, al incrementar del valor de sus inversiones y su rentabilidad a largo plazo.
- ✓ Decisiones de negocio mejor informadas.
- ✓ Aumento en la capacidad para recibir apoyos financieros.
- ✓ Mejoramiento en el desempeño financiero, se reducen costos operativos optimizando esfuerzos y se hace más eficiente el uso de los recursos enfocándolos al desarrollo sustentable.
- ✓ Mejora de la imagen corporativa y fortalecimiento de la reputación de la empresa y de sus marcas.
- ✓ Incremento en las ventas, se refuerza la lealtad del consumidor
- ✓ Incremento en la productividad y en la calidad.
- ✓ Mejoramiento en las habilidades para atraer y retener empleados, se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal.
- ✓ Reducción de la supervisión regulatoria.
- ✓ Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.

i) MYPES del Sector Educación.

El avance de mirar a la responsabilidad social como un tema de gestión aplicable a todas las organizaciones, y no solamente a aquellas dedicadas a los negocios, reside en que existe un reconocimiento de que tanto las instituciones públicas como privadas tienen iguales responsabilidades en la contribución del desarrollo sostenible como del bienestar de la sociedad.

Y en este ámbito, la educación es crucial, pues de ella depende la formación de las generaciones que tendrán un rol decisivo en el desarrollo del país. En el ámbito privado, una de las muestras de que la responsabilidad

social empresarial no es ajena a la educación es la intervención que tienen los grupos empresariales que apuestan por la educación peruana.

Según Kety Jauregui (ESAN) concluyó que el sector educativo, tanto en los colegios (Instituciones educativas) y universidades hay una brecha grande con respecto al desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial; ya que las instituciones privadas son las que más han desarrollado, mientras que las instituciones estatales tienen acciones de responsabilidad social empresarial muy incipientes.

j) MYPES del Sector Educación y Responsabilidad Social:

Según Kety Jauregui, en cuanto a RSE en el sector educación podemos analizar el tema desde dos perspectivas según el tipo de actor: colegios y universidades. La primera perspectiva es a nivel de formación básica escolar. Al respecto, existen centros privados de educación escolar, especialmente los que tienen bachillerato internacional, que además de apostar por una mejora académica (infraestructura y contenidos) contribuyendo con ello al desarrollo de un mejor capital humano en el país, también desarrollan de manera continua y planificada programas de RSE dentro de su currícula, involucrando al alumnado y a la propia institución en la práctica de una sensibilidad social y gestión medioambiental.

Por otra parte, (Gómez, 2011) manifiesta que la responsabilidad social de la educación debe consistir en la promoción de políticas de mayor cobertura educativa. Especialmente en la educación inicial y básica, donde niños y jóvenes pertenecientes a grupos sociales tienen derecho a una oferta educativa de calidad, apoyada en programas especiales que permitan adquirir títulos académicos y conocimientos significativos. Facilitar el acceso equitativo a los bienes públicos, enfrentar la pobreza y las desigualdades de todo tipo es una responsabilidad de toda la sociedad, y, de manera especial, de las instituciones educativas.

Así mismo, (Barberá, 2010) menciona que la escuela es un lugar privilegiado para enseñar valores, aunque pensamos que los valores no se pueden enseñar, porque no se aprenden, sino se viven. La primera finalidad

de cualquier programa de educar en la responsabilidad es la de inculcar, fomentar, reforzar o recordar en su caso la obligación moral que todos tenemos, por el bien de la comunidad en la que vivimos, de velar por el cumplimiento de los deberes y el respeto a los derechos.

2.3. Marco Conceptual:

d) Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE).

Son aquellas pequeñas unidades de producción, comercio o prestación de múltiples servicios. Según nuestra legislación peruana, la MYPE son unidades económicas que están constituidas por personas naturales o jurídicas bajo cualquier tipo de organización o gestión empresarial que tienen como objetivo el desarrollar actividades de producción, transformación, extracción y comercialización de bienes y prestación de servicios a terceros, con la finalidad de satisfacer diferentes necesidades.

En (MYPES- Perú, 2015), encontramos que en el contexto peruano, las micro y pequeñas empresas (MYPE) se definen como unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas”.

De acuerdo al artículo 2° de la Ley 280154: “La MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Según la SUNAT (2014) “Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, según cualquier forma de organización o gestión empresarial que está contemplada en la vigente legislación peruana, además tienen el objetivo de desarrollar las

actividades de transformación, extracción, producción y comercialización de bienes y prestación de servicios.”

e) Rentabilidad de la Empresa

Díaz (2012) en “Análisis contable con un enfoque empresarial”, define a la rentabilidad como “la remuneración que una empresa es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de estos elementos tanto financieros, productivos y humanos, con lo cual habría que hablar de rentabilidades”.

f) Características de las micro y pequeñas empresas (MYPE)

La MYPE, al ser considerada una unidad económica suelen estar constituidas por personas naturales y muchas veces es una empresa familiar. Es importante destacar que actualmente dan empleo a más de la mitad de la Población Económicamente Activa (PEA), y poseen diferencias marcadas no solo en las actividades en las que se desempeñan sino también en su cadena productiva, ubicación geográfica o el tipo de trabajadores que poseen. En muchos países son consideradas como el más importante tipo empresarial debido al aporte que otorgan a la economía.

De acuerdo a la ley Nª 30056 del Ministerio de Economía y Finanzas (2013), las micro y pequeñas empresas en nuestro país reúnen las siguientes características:

- ✓ Según el número total de trabajadores que posee.
- ✓ Una microempresa posee de 1 a 10 trabajadores
- ✓ Una pequeña empresa posee de 1 a 50 trabajadores.
- ✓ Según sus niveles de venta.
- ✓ Una microempresa, debe poseer hasta un monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- ✓ Una pequeña empresa, debe poseer desde 150 UIT hasta los 850 UIT.
- ✓ Las Mype generan una alta generación de empleo: Las MYPE son generadoras de empleo, requieren poca inversión por unidad de empleo generado. Existen alrededor de 3.1 millones de micro y pequeñas empresas, de las cuales 1.7 millones son MYPE urbanas y 1.4 millones de MYPE son rurales.

- ✓ Las MYPE tienen una alta contribución al PBI: Las MYPE contribuyen con el 43% del PBI. Las micro y pequeñas empresas urbanas con 34% y las MYPE rurales con 9%
- ✓ Las Mype también tienen una alta informalidad, ya que Solo el 8% de las MYPE poseen RUC y el 75% no tienen licencia de funcionamiento.
- ✓ La mayoría de las personas del sector de las MYPE pertenecen a niveles socio-económicos bajos. EL ingreso aportado por la primera unidad productiva representa el principal y único ingreso familiar.
- ✓ Existe una estrecha relación capital – trabajo: La persona que aporta el capital es la misma que trabaja, confundándose la fuente de financiamiento de la empresa y la familia.
- ✓ Cumplimiento de Múltiples funciones: Los trabajadores realizan múltiples funciones y el proceso de toma de decisiones está centralizado, dándose el hecho que, el empresario realiza funciones de gestión y de producción. Se caracterizan también por estar conformadas principalmente por grupos familiares donde las relaciones laborales no se rigen por acuerdos contractuales.
- ✓ Con escaso acceso al crédito bancario: Debido principalmente, a las siguientes razones: Las MYPE son consideradas como de muy alto riesgo, Insuficiente documentación contable – financiera, No poseen el nivel y tipo de garantías exigidas, las instituciones financieras no han desarrollado una tecnología adecuada para su atención, escasa capacidad empresarial, Cultura empresarial incipiente: El 70% de las MYPE que inician sus actividades desaparecen en el primer año de operación, incipiente desarrollo tecnológico: Escasos recursos tecnológicos, máquinas y equipos obsoletos o tradicionales que traen como resultado una baja productividad, existencia de sistemas de producción de operaciones de pequeña escala. Los activos suelen ser de las personas naturales que las conforman y no de las empresas que utilizan pocos insumos importados.
- ✓ Heterogenidad: El sector MYPE no es un grupo homogéneo, son muchas las diferencias que existen entre las diversas unidades que conforman este sector, por lo cual cualquier tratamiento tiene que ser diferenciado en función a: el nivel de crecimiento; la acumulación

ampliada, la acumulación simple; la subsistencia, la gestión y organización, los aspectos familiares; los aspectos grupales y los aspectos de personal.

- ✓ Actividad económica: Se observa que las MYPE urbanas se concentran en los sectores de: comercio, servicios, transporte e industria.

g) Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE).

Las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) en nuestro Perú poseen componentes importantes para ser motores de la economía nacional. A nivel de todo el país brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y a su vez generan cerca del 40% de Producto Bruto Interno (PBI). Al abarcar varios aspectos importantes de nuestra economía, cabe mencionar que su contribución a la generación de empleo muchas veces no se genera en adecuadas condiciones, debido a que en algunos casos dichas empresas carecen de formalidad para el adecuado desarrollo del personal de labora en dichas empresas; pero sin desmerecer que el promotor de aliviar el alto índice de desempleo que existe en nuestro país, según Sánchez (2008).

Asimismo, se menciona la importancia de las MYPE:

- ✓ Las MYPE proporcionan cuantiosos puesto de trabajo en el mercado laboral.
- ✓ Ayudan a la reducción de la pobreza por medio de actividades que generan ingresos.
- ✓ Promueven el espíritu empresarial y carácter emprendedor.
- ✓ Promueven el desarrollo en el sector privado y mejor distribución del ingreso.
- ✓ Contribuyen directamente a la percepción del ingreso nacional y crecimiento económico de nuestro país.

h) MYPE del sector educación – Instituciones Educativas.

Las MYPE del sector educación, es decir las Instituciones Educativas son infraestructuras donde se realiza el proceso de enseñanza - aprendizaje a lo largo de la vida, contribuyendo así a la formación integral de los seres humanos, desarrollando sus diferentes potencialidades; ayudando a mejorar su desenvolvimiento familiar, comunitario y mundial; además la educación es considerada un derecho fundamental de las personas gracias a la universalización de la educación básica. (Congreso de la República del Perú, 2003)

Las Mype del sector educación, rubro servicios educativos están reguladas por el Decreto legislativo 882 y tributan según las normas del Régimen General del Impuesto a la Renta.

III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 92).

No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

IV. METODOLOGÍA:

4.1. Tipo de investigación

Se determinó que el tipo de investigación es Cuantitativo

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) El tipo de investigación es cuantitativo ya que presenta procesos de formas secuenciales y probatorias. Cada fase antepone al siguiente por lo cual no es posible evadir los pasos. De las preguntas se constituyen las hipótesis y se fijan las variables, se trazan un plan para sustentarlas, se determinan las variables y se utiliza métodos estadísticos para extraer nuestras conclusiones (pág. 4)

4.2. Nivel de la investigación:

Se determinó que la presente investigación es de nivel de Descriptivo.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) las investigaciones descriptivas “Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción” (pág. 155)

4.3. Diseño de la investigación.

Se estableció que el diseño de la investigación es Transversal / No Experimental
Transversal

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) Llamado también transeccional. “Es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (pág. 154)

No experimental

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014). No se manipula las variables. Se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas. (pág. 152)

4.4. Población y muestra

El Universo:

Estará conformada por todos los MYPES del sector educación, rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.

Población

La población estará compuesta por todas las Mypes del sector educación, rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.

Asti A. (2015), manifiesta que “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas.” (p.66)

Muestra

La muestra será No probabilística ya que estará compuesta por el estudio de caso de 04 MYPE del sector educación del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.

Para Hernández R, Fernandez C, y Baptista P. (2003), la muestra no probabilística es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

4.5. Matriz de operacionalización:

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Gestión de Calidad	Según, Torres (2012) La calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Por lo que se concluye que un servicio o producto será de calidad en la medida que satisfaga las necesidades o expectativas de los clientes.	Enfoque al cliente	ISO 9001(2015) “Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.	Conocimiento del cliente	Likert
				Satisfacción del cliente	
				Fidelización del cliente	
		Mejora Continua	Deming (1995), cualquier organización tiene siempre algo que mejorar, que todo es mejorable y que para perseguir la mejora absoluta es necesario implicar a todas las personas de la empresa, puesto que las buenas ideas y las buenas propuestas de mejora parten de los trabajadores.	Acción correctiva	
				Acción de mejora	
				Acciones preventivas	
Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Responsabilidad Social Empresarial	Según (Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra). “La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”; es decir una empresa con responsabilidad social realiza sus actividades dentro de marco de la ética y el respeto por sus clientes, empleados, medio ambiente y sociedad en general.	Componente social (Recursos Humanos)	Según Cuesta, Santos (2010) se busca que las organizaciones, al ser socialmente responsables, cumplan con toda la propuesta de gestión del talento humano, partiendo de un manejo de las buenas prácticas productivas que integran; igualmente, el respeto por los colaboradores mediante salarios dignos, facilitando ambientes laborales adecuados y capacitándolos, tanto en el campo laboral como en el crecimiento personal, entre otros aspectos.	Condiciones laborales	Likert
				Nivel de satisfacción de empleados	
				Tasa de ausentismo	
		Valores y coherencia	Benavides (2014) manifiesta que el comportamiento ético de una organización establece un marco ético que define su accionar, estableciendo límites en su actuar por parte de los que forman parte de la empresa, además de la forma de relacionarse del público interno con el público externo, los cuales son los proveedores, los consumidores, el medioambiente y la comunidad.	humanismo	
				profesionalismo	
				Responsabilidad (Cumplimiento del compromiso contraído ante sí, la familia y la sociedad.)	

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se utilizará será la encuesta; según Ackerman S y Com S. (2013), “Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente. (p.94)

Técnica de la encuesta

Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado de 15 preguntas; teniendo como informantes a los gerentes / propietarios de las micro y pequeñas empresas del rubro hotelero en el casco urbano de la ciudad de Carhuaz.

Instrumento:

El instrumento a utilizarse será el cuestionario. Según Hernández R, Fernandez C, y Baptista P. (2013), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.322)

Plan de análisis

En el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo para ello, se utilizó tablas de frecuencias múltiples y gráficos de frecuencias. Para procesar los datos se utilizó el software de estadística para ciencias sociales SPSS versión y el programa de Excel.

4.7. Matriz de Consistencia:

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las Características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial de la MYPE del sector educación del rubro servicios educativos en el distrito de Carhuaz departamento de Ancash 2019?</p>	<p>Objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de responsabilidad social empresarial en las MYPE del sector educación, del rubro servicios educativos, en el distrito de Carhuaz, departamento de Ancash 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las Características de la gestión de la calidad de la MYPE del sector educación del rubro servicios educativos en el distrito de Carhuaz departamento de Ancash 2019. • Describir las Características de la responsabilidad social empresarial de la MYPE del sector educación del rubro servicios educativos en el distrito de Carhuaz departamento de Ancash 2019. • Describir la importancia de la Responsabilidad social Empresarial en la Gestión de calidad de las MYPE del sector educación, del rubro servicios educativos, en el distrito de Carhuaz, departamento de Ancash. 	<p>Gestión de calidad</p> <hr/> <p>Responsabilidad Social Empresarial</p>	<p>(Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 92). No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. Mi estudio es exploratorio y este tipo de investigación cuantitativa no tiene hipótesis.</p>	<p>Tipo de investigación El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación de las tesis El nivel de la investigación fue descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación fue Transversal-No experimental.</p>	<p>Población: La población se realizó en el distrito de Carhuaz, donde se encontró 07 MYPEs.</p> <p>Muestra: La muestra fue determinada por la recolección de datos que se obtuvo del caso de estudio, donde se encuestó a 04 representantes de las MYPEs.</p>	<p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>

4.8. Principios Éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica de fecha 16-08-2019.

- a) **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- b) **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

- c) **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los

datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- d) **Beneficencia no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- e) **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- f) **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de la Investigación:

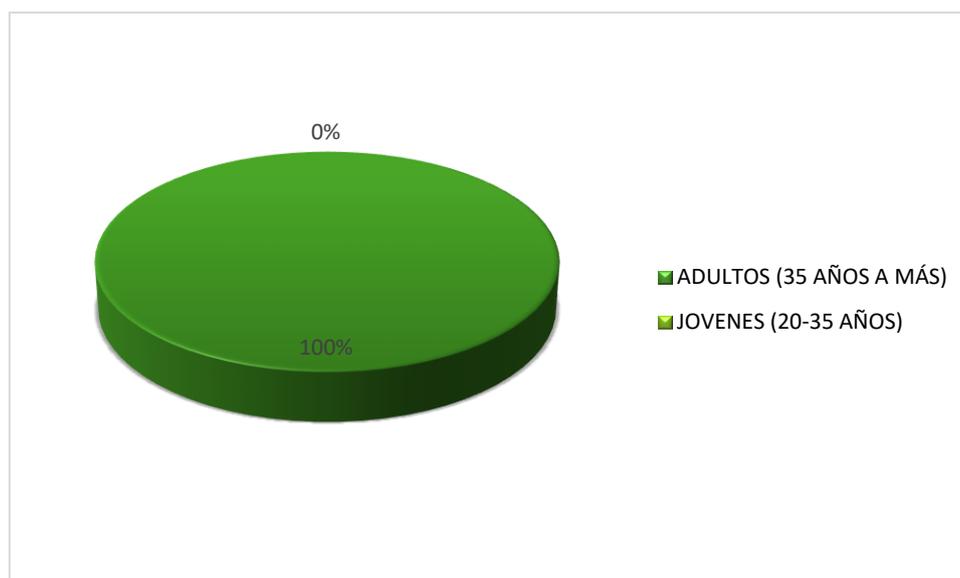
Tabla 1: Edad de Los Representantes De Las Mype Rubro Servicios Educativos

Edad de los representantes legales de la MYPE del rubro servicios educativos

Edad (Años)	Frecuencia	Porcentaje
35 años a más (personas adultas)	04	100%
20 - 35 (personas jóvenes)	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 1



Fuente: Elaboración Propia.

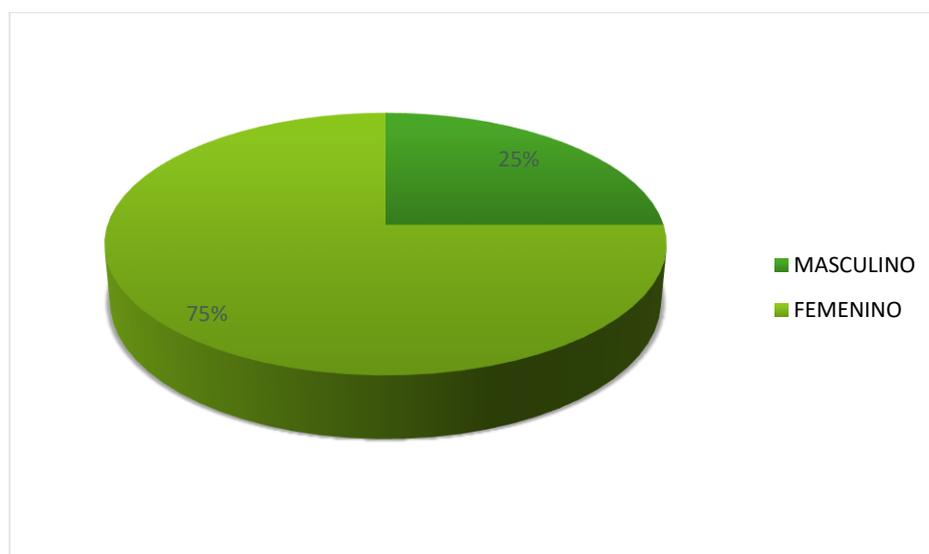
Tabla 2 Género de los representantes de la MYPE del rubro servicios educativos

Género de los representantes de la MYPE del rubro servicios educativos

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	01	25%
Femenino	03	75%
Total	04	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de la MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 2



Fuente: Elaboración Propia.

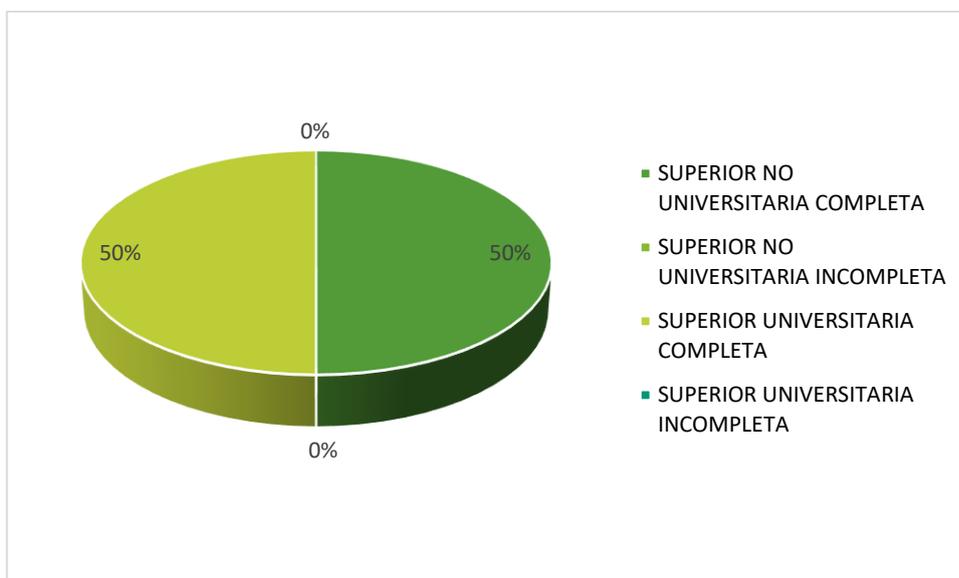
Tabla 3 Grado de instrucción de los representantes de las MYPE

Nivel de grado de instrucción de los representantes de la MYPE del rubro servicios educativos.

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Superior Universitaria Completa	02	50%
Superior Universitaria Incompleta	00	0%
Superior no Universitaria Completa	02	50%
Superior no Universitaria Incompleta	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 3



Fuente: Elaboración Propia.

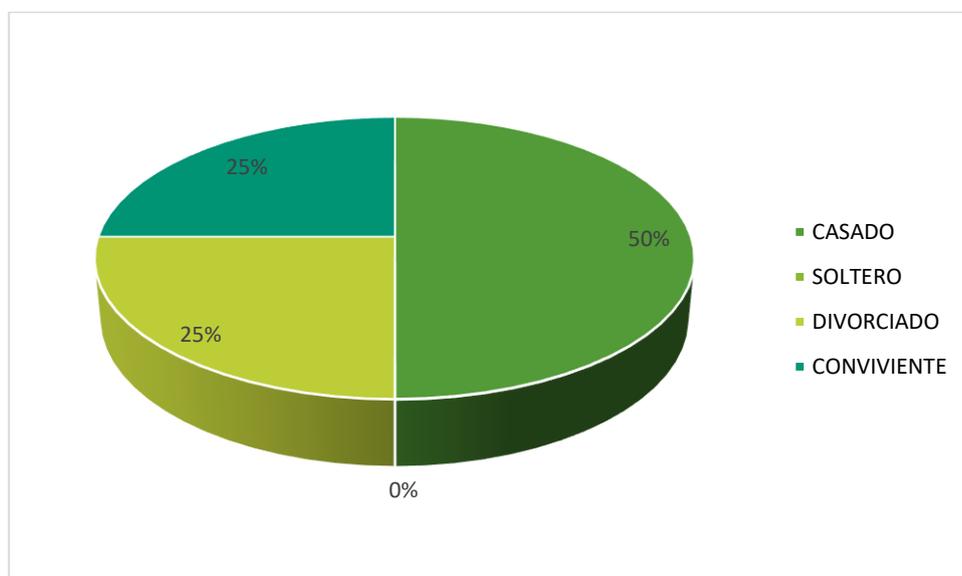
Tabla 4 Estado civil de los representantes de las MYPE

Estado civil de los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	00	00%
Casado	02	50%
Conviviente	01	25%
Divorciado	01	25%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE del *rubro servicios educativos*.

GRÁFICO 4



Fuente: Elaboración Propia.

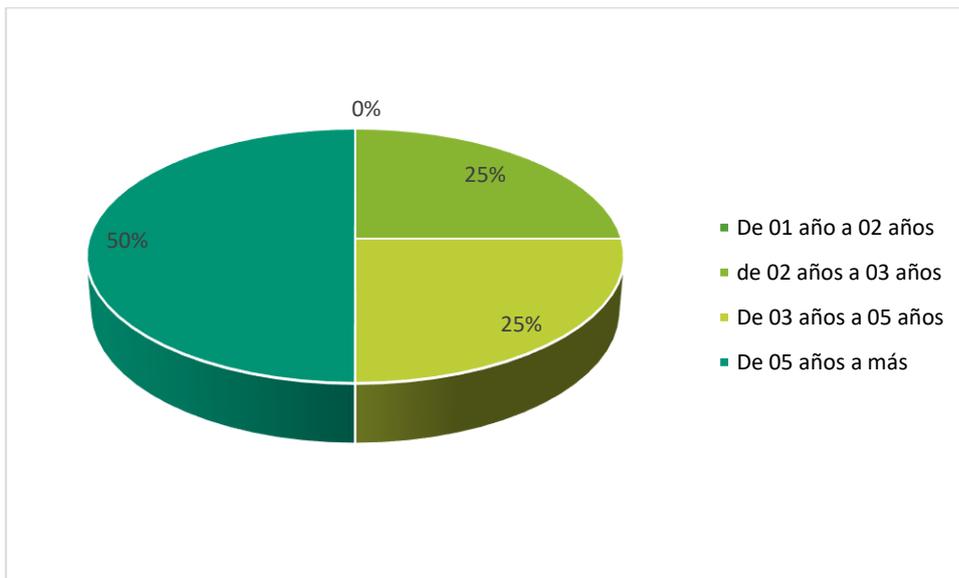
Tabla 5 Periodo de Tiempo dedicado al rubro empresarial y sector de servicios educativos.

Periodo de tiempo dedicado al rubro empresarial y sector servicios educativos

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
De 01 año a 2 años	00	0%
De 02 años a 3 años	01	25%
De 3 años a 05 años	01	25%
De 05 años a más	02	50%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos

GRÁFICO 5



Fuente: Elaboración Propia.

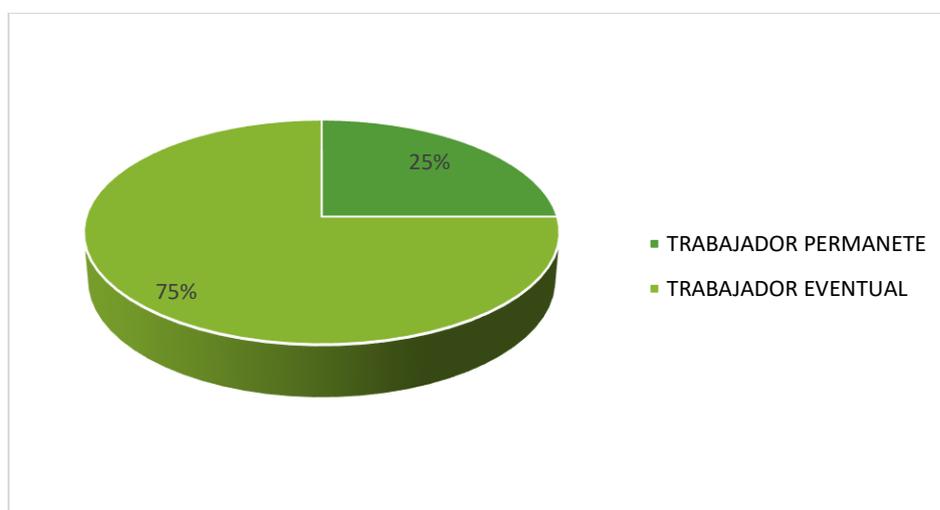
Tabla 6 Número de Trabajadores eventuales y permanentes

Número de trabajadores permanentes o eventuales de la MYPE del rubro servicios educativos

Nº de Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores Eventuales	03	75%
Trabajadores permanentes	01	25%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 6



Fuente: Elaboración Propia.

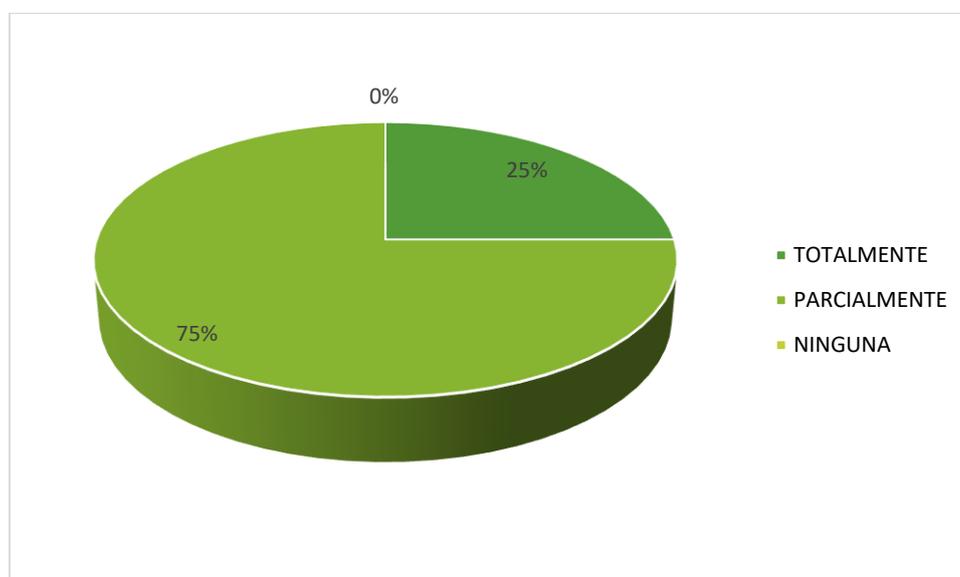
Tabla 7 Grado de conocimiento de los clientes de las MYPE

Grado de conocimiento de los clientes de las MYPE del rubro servicios educativos

Periodo de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	01	25%
Parcialmente	03	75%
Ninguna	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 7



Fuente: Elaboración Propia.

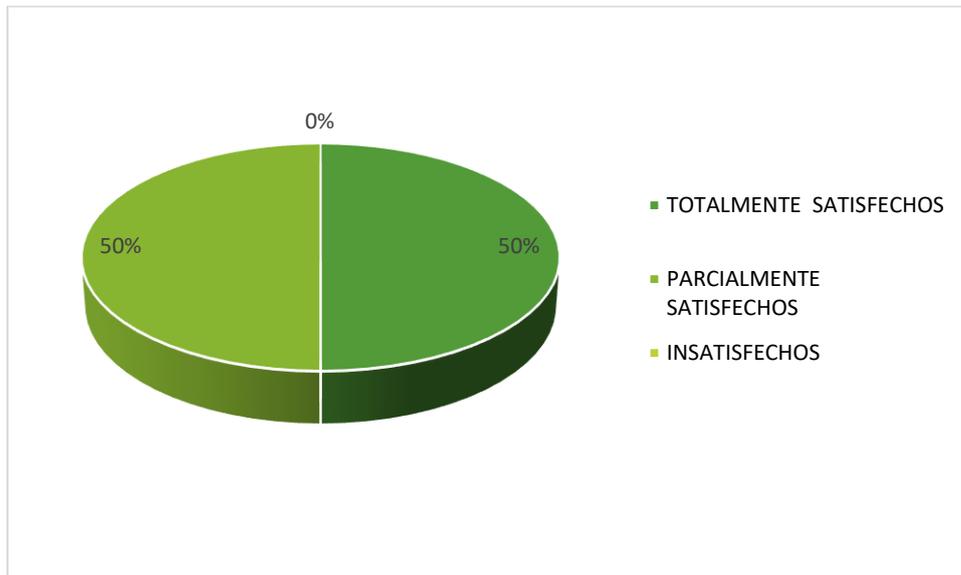
Tabla 8 Grado de satisfacción de los clientes de las MYPE

Grado de satisfacción de los clientes de las MYPE del rubro servicios educativos

Periodo de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	02	50%
Parcialmente satisfecho	02	50%
Insatisfecho	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 8



Fuente: Elaboración Propia.

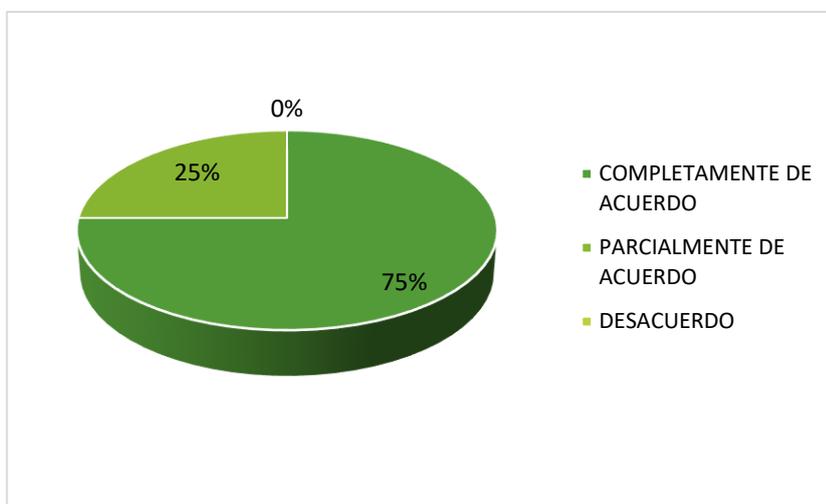
Tabla 9 Nivel de Implementación de acciones de mejora en las MYPE

Nivel de Implementación de acciones de mejora de las MYPE del rubro servicios educativos

Periodo de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	03	75%
Parcialmente de acuerdo	01	25%
En desacuerdo	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 9



Fuente: Elaboración Propia.

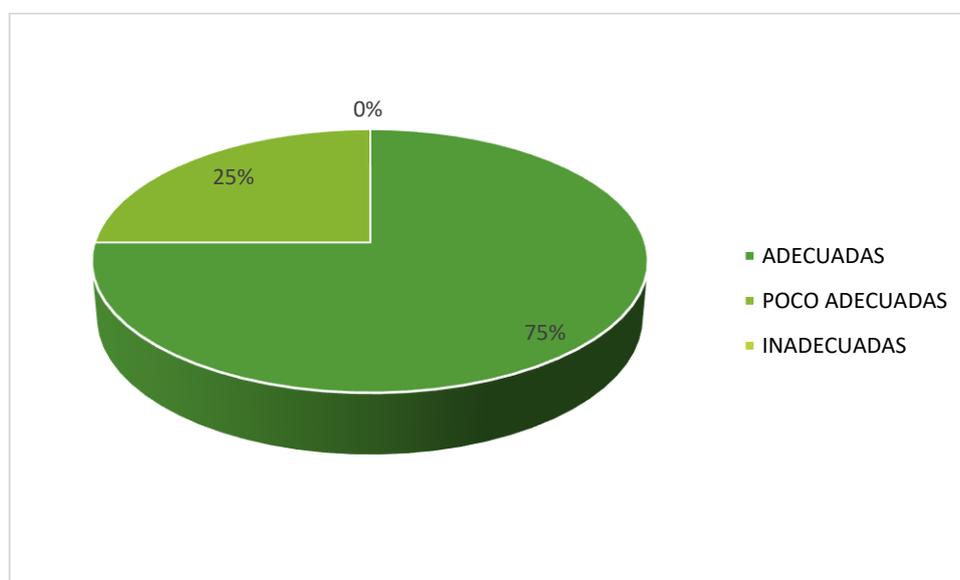
Tabla 10 Condiciones Laborales de las MYPE

Condiciones laborales de las MYPE del rubro servicios educativos

Periodo de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Adecuadas	03	75%
Poco adecuadas	01	25%
Inadecuadas	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 10



Fuente: Elaboración Propia.

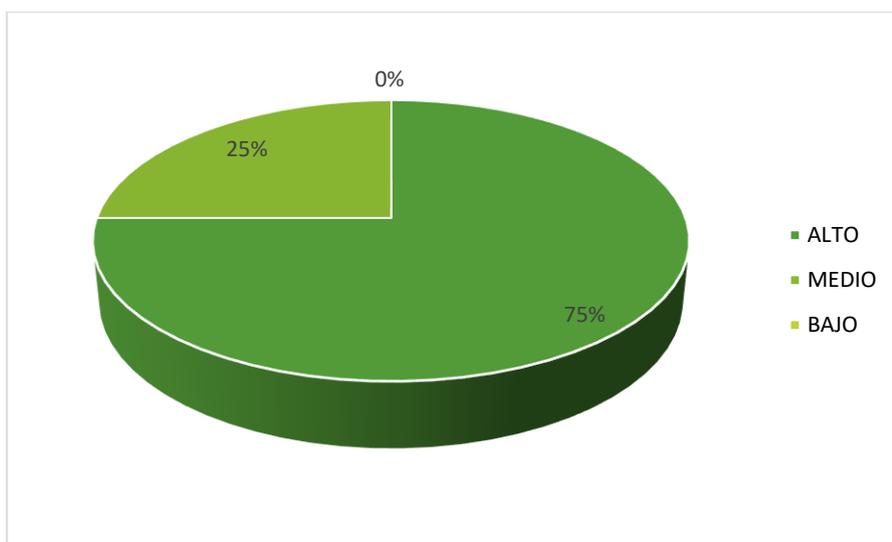
Tabla 11 Nivel de satisfacción de los colaboradores de las MYPE

Nivel de satisfacción de los colaboradores de las MYPE del rubro servicios educativos

Periodo de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Alto	03	75%
Medio	01	25%
Bajo	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 11



Fuente: Elaboración Propia.

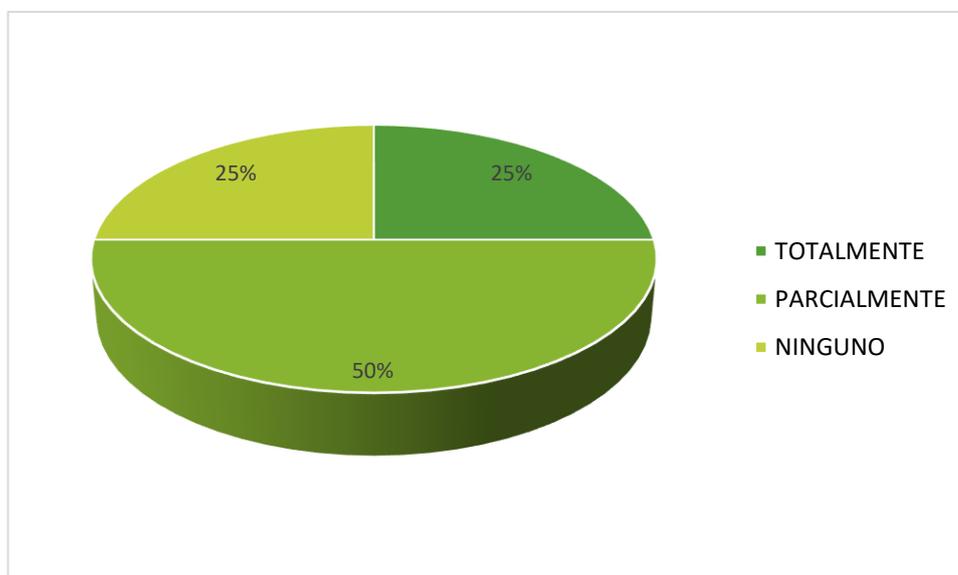
Tabla 12 Cumplimiento de políticas de RSE en las MYPE

Cumplimiento de políticas de responsabilidad social empresarial en las MYPE del rubro servicios educativos

Periodo de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	01	25%
Parcialmente	01	25%
Ninguno	02	50%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 12



Fuente: Elaboración Propia.

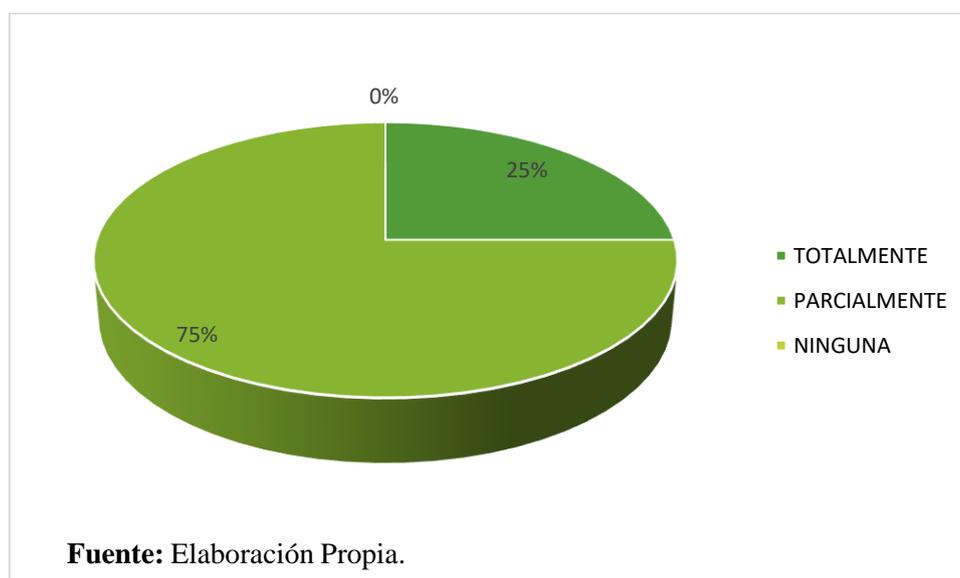
Tabla 13 Conocimiento de la Gestión de la Calidad en la MYPE

Conocimiento de la Gestión de Calidad en las MYPE del rubro servicios educativos

Periodo de tiempo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	01	25%
Parcialmente	03	75%
Ninguno	00	0%
Total	04	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos.

GRÁFICO 13



5.2. Análisis de Resultados:

5.2.1. Respecto a las características de los representantes de las MYPE del Sector educación, rubro servicios educativos:

A) En la tabla 01:

Sobre las características de los Directores o promotores de las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz muestran que la etapa de vida con mayor predominio es la adulta, ya que el 100 % de los representantes tiene más de 35 años; ya que para la conducción y dirección de una I. Educativa se requiere de un cierto grado de experiencia, así como lo manifiesta (Abanto Luis, 2020) en donde demuestra que el 75 % de los

directores tiene entre 31 a 50 años de edad porque ya tienen experiencia en el desarrollo de sus actividades.

B) En la Tabla 02:

Con respecto al sexo de los representantes directores o promotores de la MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz muestra que hay una predominancia de las mujeres ya que el 75% de los representantes de las MYPE son del sexo femenino y solo el 25% son de sexo masculino, tal cual lo manifiesta (Abanto Luis, 2020) porque el 90% de los representantes de las I.E. son copadas por mujeres, por ser sensibles y reflejan el espíritu y mandato maternal.

C) En la Tabla 03:

Con respecto al nivel de grado de instrucción de los directores o promotores de las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz , se observa que el 50% concluyó la formación superior no universitaria y el otro 50% tiene una formación universitaria completa; esto refleja que para ejercer un cargo tan importante en el rubro de servicios educativos se debe contar con formación académica concluida; ya que se requiere brindar servicios educativos de calidad; tal cual lo demuestra también (Abanto Luis, 2020)

D) En la Tabla 04:

Con respecto al estado civil de los directores o promotores de las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, el 50% es de estado civil casado y solo el 25 % es de estado civil conviviente y divorciado; lo cual se asemeja a los resultados de (Abanto Luis, 2020)

5.2.2. Respecto a las características de las MYPE:

E) En la Tabla 05:

Los resultados reflejan que el 50% de las MYPE del rubro servicios educativos en el distrito de Carhuaz tiene ya una antigüedad de más de 05 años en el mercado, brindando servicios educativos a la población y dichos resultados se asemeja a los obtenidos por (Abanto Luis, 2020)

F) En la Tabla 06:

Los resultados de la encuesta refleja que el 75% de los trabajadores de las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz son trabajadores eventuales y solo el 25 % de los trabajadores son permanentes; esto refleja que en este tipo de MYPES los docentes que se contrata son cambiados continuamente.

5.2.3. Respecto a la Gestión de Calidad y Responsabilidad Social Empresarial.

G) En la Tabla 07:

Se observa que los directores o promotores de las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz creen conocer totalmente a sus clientes en un 25% y conoce parcialmente el 75%; por lo que faltaría estudiar más a los clientes; es decir las necesidades de los clientes a quienes se dirigen; este resultado se asemeja al logrado por (Abanto Luis, 2020)

H) En la Tabla 08:

Los resultados muestran que el 50% de los directores o promotores de las MYPE del rubro servicios educativos cree que los clientes están totalmente satisfechos con el servicio brindado y otro 50% está parcialmente satisfechos; por lo que

I) En la Tabla 09:

Los resultados demuestran que el 75% de los directores de las MYPE del rubro servicios educativos está totalmente de acuerdo con la implementación de acciones de mejora para la institución y el 25% está parcialmente de acuerdo con dicha implementación; estos resultados se asemejan a lo hallado por (Herrera Pedro, 2020)

J) En la Tabla 10:

Con respecto a las condiciones laborales de los colaboradores de las MYPE del rubro servicios educativos, el 75% de los directores o promotores considera que los colaboradores están en condiciones

adecuadas y un 25% considera que están en condiciones poco adecuadas.

K) En la Tabla 11:

Los resultados demuestran que el 75% de los directores consideran que los colaboradores de las MYPES del rubro servicios educativos tiene un nivel de satisfacción alto y solo un 25% tiene un nivel de satisfacción medio; la cual concuerda con los resultados de (Herrera Pedro, 2020)

L) En la tabla 12:

Se observa que el 50% de los directores o promotores de las MYPE del rubro servicios educativos manifiesta cumple parcialmente con las políticas de responsabilidad social empresarial y el 25% manifiesta que cumple totalmente con esa responsabilidad, mientras que otro 25% no cumple con ninguna política de responsabilidad social empresarial.

M) En la Tabla 13:

Los resultados demuestran que un 75% de los directores promotores de las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz conoce solo parcialmente sobre la gestión de calidad, y el 25% conoce plenamente.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones:

1. Respecto a las características propias de los promotores y/o directores de las MYPES del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, la etapa de vida con mayor predominio es de 35- 60 años de edad y es el sexo femenino quien mayor índice tiene para la conducción o dirección de este tipo de MYPES; además todos los representantes deben de contar con estudios superiores universitarios o no universitarios concluidos, debido a la responsabilidad que recae en este tipo de MYPES, como es la formación de la población niñez y juventud quienes representan el futuro de nuestros pueblos.
2. Respecto a las características propias de las MYPE del rubro servicios educativos ya cuentan con varios años de antigüedad; es decir mayores a 02 años, y la mayoría con una antigüedad de mayor a 05 años.
3. Con respecto a la Responsabilidad social empresarial de las MYPE del rubro servicios educativos, se observa que la mayoría desconoce aún y no cumple con estas políticas de responsabilidad social y solo un 25% estaría cumpliendo; por lo que es necesario la implementación de la misma en todas las MYPE de este rubro.
4. Con respecto a la gestión de calidad, los representantes de las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz muestran una predisposición para la implementación de acciones de mejora continua para que así se logre una buena gestión de calidad en estas MYPE.

6.2. Recomendaciones:

- 1.** Se debe seguir promoviendo la inserción de la población juvenil -adulta como promotores o directores de dicho rubro para que puedan volcar todas las energías y experiencia con estrategias de dirección adecuadas para este rubro.
- 2.** Las MYPE del rubro servicios educativos con antigüedad mayor o menor a 5 años deben considerar dentro de sus políticas empresariales las políticas de responsabilidad social empresarial y así convertir esta en una ventaja competitiva.
- 3.** Es necesario la implementación de las políticas de responsabilidad empresarial en las MYPE del rubro servicios educativos ya que la implementación de esta representará la mejora de la calidad y por ende una diferenciación para la fidelización de los clientes.
- 4.** La práctica de las políticas de responsabilidad social empresarial debe ser responsabilidad no solamente de parte de los directores o promotores sino también de parte de todos los colaboradores de la misma y esta permitirá la buena gestión de la calidad en las MYPE del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ❖ Abanto Bravo, Luis (2020) “propuesta de mejora en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, en el distrito de Quillo, 2019.” ULADECH.
- ❖ Alarcón, Karen. (2017) Los efectos de la responsabilidad social y la reputación corporativa sobre el rendimiento de la marca. Caso de reflexión, Coca Cola FEMSA Colombia. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/DialnetLosEfectosDeLaResponsabilidadSocialYLaReputacionCo-6090459.pdf>
- ❖ Altamirano E., M. (2011). *La responsabilidad social y su relación con las PYMES en el Perú y su entorno económico*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- ❖ Andía Prado, E. (2014). *La responsabilidad Empresaria en la pequeña y mediana empresa peruana*. Lima: Universidad del Pacifico.
- ❖ Ari Huanca, Ronald Yuri Crosby Tueros, María Eliana Grajeda Puelles, Sheila Tagle Sánchez, (2017) “Diagnóstico del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en Empresas del Sector Hotelero de la Ciudad del Cusco”, Cuzco, Perú.
- ❖ Arpi Trujillo, A. (2013). Propuesta de implementación de la responsabilidad Social empresarial, y su registro contable en la empresa CADITEX. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- ❖ Ballesteros, C. (2010). Bases morales, políticas y espirituales para un consumo transformador. Ciudadanía del consumo: hacia un consumo más responsable. Obtenido de Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada recuperado: <http://books.google.com.uy/>

- ❖ Calvopiña Martínez, César (2016) “Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el Comportamiento de consumo de Los Guayaquileños”. Universidad de Guayaquil.

- ❖ Carpio o. K.i. (2018), La responsabilidad social empresarial con un enfoque medio ambiental en las instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15048?show=full>

- ❖ Castillo, I & Espinoza W. (2017) “Responsabilidad Social Empresarial: Diagnostico En La Zona Industrial De Duran” Recuperado en: Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/47>

- ❖ Cortés, J. M. (01 de 2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 90001:2015). (S. (. ICB, Ed.) Recuperado el 05 de 05 de 2019, de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.

- ❖ Echevarría, O. Abrego, D y Medina, J. (Septiembre, 2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. Revista INNOCAR. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v28n69/0121-5051-inno-28-69-00133.pdf>.

- ❖ Eguez, D y Vega, M. (2017) La Responsabilidad Social Empresarial en la imagen de marca e intención de compra de envases para alimentos y bebidas. Revista INNOVA. Recuperado <defile://C:/Users/user/Downloads/DialnetLaResponsabilidadSocialEmpresarialEnLaImagenDeMarc-6231298.pdf>

- ❖ Girón Jiménez, Manuel Alberto (2014) "Responsabilidad Social Empresarial en los Hoteles con Servicio de Restaurante del Municipio de Panajachel." Quetzaltenango, México.

- ❖ Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6a.Ed.) México, editorial McGraw-Hill.

- ❖ López, Mas, Julio (2011) “Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo Local en la Minería Aurífera: El Caso Pierina (Ancash)”

- ❖ Maldonado, N. (2016). La responsabilidad social empresarial en las MIPYMES <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/21828/1/Tesisvisitado>. Noviembre de 2016.

- ❖ Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2012). Introducción a la gestión de la calidad (Primera edición ed.). Madrid, España: Delta, Publicaciones Universitarias.

- ❖ Méndez García, J. C., Jaramillo Viguera, D., & Serrano Crespo, I. (2017). Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos (Primera ed.). México, D.F, México: Instituto Politécnico Nacional.

- ❖ Olmedo Aguirre, N. W. (2012). Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social para PYMEs. Quito: Universidad Tecnológica Israel.

- ❖ Palma Valdivia, Ricardo (2017) “Impacto Social, Económico y Medioambiental de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las más Importantes Empresas de la Región Arequipa y Análisis de su aplicación en Mypes” Universidad nacional San Agustín – Arequipa.

- ❖ Pérez Ruiz, A. (2011). Estudio de la imagen de responsabilidad social corporativa: formación e integración en el comportamiento del usuario de servicios financieros. España: Universidad de Cantabria.

- ❖ Pesce G. (2015) La Responsabilidad Social Empresarial: Un Desafío para el Comercio internacional.

- ❖ Porter Michael, Eugene (1980), “Estrategia Competitiva: Técnicas para analizar Industrias y Competidores”, Barcelona; España. Editorial Pirámide.

- ❖ Porter Michael, Eugene (1985) “Ventaja Competitiva: crear y sostener un desempeño superior”, Barcelona; España. Editorial Pirámide.

 - ❖ Pulido, K. (2016). La influencia de la responsabilidad social empresarial en la imagen corporativa de la empresa Retail Sodimac S.A. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2535>

 - ❖ Raffino, María Estela. (2020). Gestión de calidad- concepto, principio y normas ISO. Recuperado de <http://concepto.de/gestion-de-calidad/>. Sejzer, Raúl. (2018). Los 7 principios de la gestión de la calidad según ISO.9001:2015. Recuperado de <http://ct.calidad.blogspot.com/>.

 - ❖ Romero, M. B. (2019). Nuevo, manual teórico práctico de las MYPEs. Ediciones y Distribución. BERRIO- Limas – Perú.

 - ❖ Sandoval & Bobadilla (2015). En su investigación denominada: “La Responsabilidad Social y su influencia en la imagen Institucional dela empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo - 2014” tiene como objetivo general Determinar la Influencia de la imagen Institucional dela empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo – 2014.

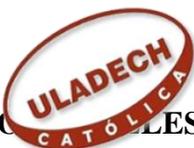
 - ❖ SUNAT. (2014). Definición de la Micro y Pequeña Empresa. Recuperado el 20/01/2015. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPE/define-microPequenaEmpresa.html>.

 - ❖ Torres, & Lavayen. (2017). Realizaron una investigacion titulada "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Según las Normas ISO 9001: 2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil".Obtenidode <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>

 - ❖ Torres M. A (2018), https://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio_Normas_Laborales_2016.pdf
- Zapata & M, L (2015). <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17859/ANALISIS%20DEL%20IMPACTO%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de Recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS MYPE DEL SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO SERVICIOS EDUCATIVOS DEL DISTRITO DE CARHUAZ, DEPARTAMENTO DE ANCASH, 2019.

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y responda las siguientes preguntas de acuerdo a lo que crea usted conveniente:

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE DE LA MYPE:

1.1. Edad del Representante legal de la Empresa.....

1.2. Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

1.3. Grado de Instrucción:

Superior No Universitaria Completa ()

Superior No Universitaria Incompleta ()

Superior Universitaria Completa ()

Superior Universitaria Incompleta ()

1.4. Estado Civil:

Soltero () casado () divorciado () conviviente ()

II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA MYPE:

2.1. Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro.....

2.2. Número de trabajadores permanentes.....

2.3. Número de trabajadores Eventuales.....

III. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:

3.1. ¿Usted cree que tiene un conocimiento adecuado de sus clientes?

Totalmente () Parcialmente () Ninguna ()

3.2.¿Cree usted que su empresa logra satisfacer las necesidades del cliente?

Totalmente () Parcialmente () Ninguna ()

3.3.¿Estaría de acuerdo con la implementación de acciones que mejoren y prevengan el funcionamiento?

Totalmente de acuerdo () Parcialmente () desacuerdo ()

3.4.¿Cree usted que su empresa brinda condiciones laborales a sus colaboradores?

Muy adecuado () Poco adecuado () Nada adecuado ()

3.5.¿Cuál cree usted que sea el nivel de satisfacción de los empleados de su empresa?

Totalmente () Parcialmente () Ninguna ()

3.6. ¿Cree usted que su empresa cumple con sus políticas de responsabilidad social empresarial?

Totalmente () Parcialmente () Ninguna ()

3.7. ¿Cree usted que su empresa cuida la gestión de calidad?

Totalmente () Parcialmente () Ninguna ()



PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula, *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo El Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial En Las Mype del Sector Educación, Rubro Servicios Educativos en el Distrito de Carhuaz, Departamento de Ancash 2019* y es dirigido por Cadillo Rosas Orfelinda Flormila, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: *¿Determinar las características de la Gestión de la calidad bajo el Enfoque de la Responsabilidad Social en las Mypes del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.*

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su Correo Electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo, 211111203@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: ÁLVARO OBREGÓN SEVILLANO

Fecha: 26-10-2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula, Caracterización de la *Gestión de Calidad Bajo El Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial En Las Mype del Sector Educación, Rubro Servicios Educativos en el Distrito de Carhuaz, Departamento de Ancash 2019* y es dirigido por Cadillo Rosas Orfelinda Formila, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: *¿Determinar las características de la Gestión de la calidad bajo el Enfoque de la Responsabilidad Social en las Mypes del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.*

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su Correo Electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo, 211111203@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____ CARLOS EUGENIO CÁNTARO GARCÍA _____

Fecha: _____ 23-10-2020 _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Carlos Cantaro _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma] _____

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

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

La presente investigación se titula, *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo El Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial En Las Mypes del Sector Educación, Rubro Servicios Educativos en el Distrito de Carhuaz, Departamento de Ancash 2019* y es dirigido por Cadillo Rosas Orfelinda Flormila, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: *Determinar las características de la Gestión de la calidad bajo el Enfoque de la Responsabilidad Social en las Mypes del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.*

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su Correo Electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo, 211111203@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____ TORO POLO LIZ GUDELIA _____

Fecha: _____ 24-10-2020 _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____  _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____  _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula, Caracterización de la *Gestión de Calidad Bajo El Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial En Las Mype del Sector Educación, Rubro Servicios Educativos en el Distrito de Carhuaz, Departamento de Ancash 2019* y es dirigido por Cadillo Rosas Orfelinda Flormila, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: ¿Determinar las características de la Gestión de la calidad bajo el Enfoque de la Responsabilidad Social en las Mypes del rubro servicios educativos del distrito de Carhuaz, departamento de Ancash.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su Correo Electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo, 211111203@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____ AURELIA TERESA VILLANUEVA TARAZONA _____

Fecha: _____ 24-10-2020 _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____ 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____ 

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

9%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado