



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS:**

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO A LAS PERSONAS VULNERABLES DEL  
PROGRAMA CUNA MÁS EN LA CIUDAD DE ICA, 2020.”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. DELGADO SALGUERO ANGELA DEL ROSARIO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESORA:**

**DRA. CARMEN NAVARO DE BERNAOLA**

**ICA – PERÚ  
2021**

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO A LAS PERSONAS VULNERABLES  
DEL PROGRAMA CUNA MÁS EN LA  
CIUDAD DE ICA, 2020”**

## **DEDICATORIA**

La dedicación del trabajo es para mis hijos quienes me fortalecen para salir adelante por el bienestar de ellos y de mi familia. De la misma forma a mis ángeles del cielo a mi abuela y mi hermana, quienes desde arriba me dan su bendición.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en especial a la Universidad Alas Peruanas de la ciudad de Ica, por haberme permitido ser parte de ella y a todos los catedráticos que impartieron formación e ideas para fortalecer los saberes y aprendizajes.

## **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas por la excelente labor que se lleva a cabo en preparar y forjar buenos profesionales; una gran institución merecedora de todos los méritos en el Perú y en especial en la región iqueña. Asimismo, las nuevas experiencias y nuevos conocimientos adquiridos han fortalecido y enriquecido mi crecimiento personal, académico y profesional. Además, a los catedráticos de la universidad por su vocación de servicio al trabajo educativo superior, místico de trabajo de cada uno de ellos llegan a ser merecedores de una admiración por su altruismo.

## ÍNDICE

CARÁTULA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RECONOCIMIENTO	vi
ÍNDICE	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>01</b>
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	<b>01</b>
<b>1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>02</b>
1.2.1 Delimitación Espacial	02
1.2.2 Delimitación Social	03
1.2.3 Delimitación Temporal	03
1.2.4 Delimitación Conceptual	03
<b>1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>03</b>
1.3.1 Problema Principal	03
1.3.2 Problemas Secundarios	03
<b>1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>04</b>
1.4.1 Objetivo General	04
1.4.2 Objetivos Específicos	04
<b>1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>04</b>
1.5.1 Hipótesis General	04
1.5.2 Hipótesis Secundarias	04
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional)	05
<b>1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>08</b>
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación	08
a) Tipo de Investigación	08
b) Nivel de Investigación	08
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación	08
a) Método de Investigación	08
b) Diseño de Investigación	08
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación	08
a) Población	08
b) Muestra	09
1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	09
a) Técnica	09
b) Instrumentos	09

1.6.5	Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	10
	a) Justificación	10
	b) Importancia	11
	c) Limitaciones	11
	<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2	BASES TEÓRICAS	21
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	33
2.4	BASES HISTÓRICAS	35
2.5	BASE LEGAL	36
	<b>CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>38</b>
3.1	Análisis de Tablas y Figuras	38
3.2	Discusión de Resultados	50
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>
	FUENTES DE INFORMACIÓN	54
	ANEXOS	59
	Matriz de Consistencia	
	Instrumento Recolección de Datos (Validados por Expertos)	

**ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS****ÍNDICE DE TABLAS**

<b>TABLA 1</b>	Población de Estudio	09
<b>TABLA 2</b>	Proceso de las Variables de Estudio	38
<b>TABLA 3</b>	Proceso de las Dimensiones: Variable Independiente	40
<b>TABLA 4</b>	Proceso de las Dimensiones: Variable Dependiente	42

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1</b>	Resultado la Variable Independiente	38
<b>FIGURA 2</b>	Resultado la Variable Dependiente	39
<b>FIGURA 3</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Independiente	40
<b>FIGURA 4</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Independiente	41
<b>FIGURA 5</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Dependiente	42
<b>FIGURA 6</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Dependiente	43

## RESUMEN

La elaboración de la tesis se presenta como objetivo principal para que el investigador obtenga el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cumpliendo con la estructura establecida por la universidad.

La investigación denominada "Responsabilidad social y calidad de servicio a personas vulnerables del programa Cuna más en la ciudad de Ica, 2020"; el propósito fue investigar cómo la responsabilidad social influye en la calidad del servicio. Para las organizaciones es muy importante diseñar programas sociales que afecten a la sociedad y, al mismo tiempo, a sus empleados, quienes son el recurso más valioso para ser una empresa competitiva. Por la calidad del servicio, muy al margen de la formación que se desarrolle, deben complementarse con otras estrategias como incentivos, reconocimientos o promociones. Debe entenderse que la única forma de fidelizar al cliente es ofrecer un servicio de calidad y eficaz.

El desarrollo de la Tesis se completó en su totalidad siguiendo la estructura de la investigación, que se detalla a continuación: el planteamiento del problema, el marco teórico, la presentación, análisis e interpretación de resultados, las conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Responsabilidad, Social, Calidad, Programas, Imagen, Excelencia y Valor.

## ABSTRACT

The preparation of the thesis presented as the main objective for the researcher to obtain the professional degree of Bachelor of Administration and International Business, complying with the structure established by the university.

The research called "Social responsibility and quality of service to vulnerable people of the Cuna más program in the city of Ica, 2020"; the purpose was to investigate how social responsibility influences the quality of the service. For organizations, it is very important to design social programs that affect society and, at the same time, its employees, who are the most valuable resource to be a competitive company. For the quality of the service, very apart from the training that is developed, they must be complemented by other strategies such as incentives, recognition or promotions. It must be understood that the only way to achieve customer loyalty is to provide a quality service that is effective.

The development of the Thesis was fully completed following the structure of the research, which is detailed below: the statement of the problem, the theoretical framework, the presentation, analysis and interpretation of results, the conclusions and recommendations.

Key Words: Responsibility, Social, Quality, Programs, Image, Excellence and Value.

## INTRODUCCIÓN

El proceso investigativo cumplió con determinar si la responsabilidad social logra incidir en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020; la variable independiente es parte de la planificación estratégica de la empresa permitiendo mantener organizado los recursos de la institución para lograr las metas propuestas en función al tiempo y en base a los programas de desarrollo. Una buena gestión incluye acciones en los diversos recursos para la satisfacción interna de la institución. Estos aspectos importantes influyen directamente a los procesos que establecen en la calidad del servicio por parte de los colaboradores basado en la excelencia y valor agregado, indicadores que mide los niveles de desempeño de cada integrante y del trabajo en equipo para desarrollar las actividades y cumplir con las funciones establecidas, y de esta manera poder alcanzar las metas planificadas, sobre su visión y misión empresarial.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

Actualmente, las organizaciones según sus competencias están influenciados por el desarrollo o evolución en el sector donde actúan y que pueden afectar las actividades propias de las instituciones. Para tales cambios es necesario analizar estos procesos para que las instituciones puedan proponer las soluciones más convenientes a las dificultades que se puedan presentar, es necesario que las instituciones planifiquen e innoven, para poder generar diferencias competitivas y generar una buena imagen. Lo importante es las entidades prestadoras de servicio o productoras de bienes deben adaptarse por el desarrollo, considerando estos aspectos de mayor interés para aquellas que su labor esta direccionada al apoyo social.

Las instituciones públicas atraviesan una problemática tanto interna como externa debido justamente a los cambios que se presentan, que provocan desniveles en la administración, en sus procesos y en su imagen. Las perturbaciones sobre las instituciones se debe a una inadecuada gestión, limitaciones en su desarrollo tecnológico, limitadas charlas a los empleados, y principalmente en una gestión no equilibrada en la economía de las instituciones; y los inconvenientes sobre la parte externa se refiere a la imagen de la institución y su poca interrelación en actividades que aporten valor no solamente a las personas sino a la sociedad.

## **SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DEL PROGRAMA CUNA MÁS EN LA CIUDAD DE ICA:**

Se ha observado que un punto clave en la institución es la organización interna, donde muchas veces los propios gestores o administradores no le dan la importancia y se ve reflejado en los resultados o evaluaciones, donde el indicador básico es una mala gestión generando a la institución una mala imagen y debido a esto no se cumple con los objetivos establecidos y se desvirtúa la concepción del programa cuya finalidad es la labor social.

No se entiende, que, en una época marcada por la globalización y el desarrollo, aun las instituciones públicas no se adapten a este proceso global; no se considera para el personal un proceso de capacitación, dotarse de tecnología para que los procesos sean eficientes, un control adecuado de los recursos, evaluación de los resultados según su plan institucional.

Lo más importante que esta institución no genera una empatía social justamente por una mala administración pública. Hay que considerar que estos problemas también se deben a que los cargos altos son de confianza y dependen del gobierno de turno, y muchas veces estos cargos son rotativos en periodos cortos que hace que nunca se cumpla con una gestión porque un nuevo gerente impone su nueva gestión.

### **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.2.1 Delimitación Espacial:**

Esta comprende el área de influencia donde la organización funciona, es decir en la ciudad de Ica, a ello se considera el lugar o ubicación donde se desarrolló el proceso investigativo cumpliendo con la estructura por parte de la investigadora.

### **1.2.2 Delimitación Social:**

Se enfoca a la parte humana y sociocultural, considerado en la actualidad el principal valor dentro de la empresa, este concepto se refiere a los trabajadores, también se incluye a los clientes, a las personas del lugar y de la investigadora.

### **1.2.3 Delimitación Temporal:**

Toda la ejecución de la investigación se estableció en función al tiempo, concluyendo la investigación en el año 2021. Este desarrollo se cumplió bajo un cronograma de actividades donde se señalan los puntos descritos en la estructura.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual:**

Señala la información de interés expuesta en la tesis, tales contextos está respaldado por autores de libros, artículos científicos y datos estadísticos que permitieron argumentar la problemática de la empresa, las bases teóricas donde se detallan las variables de estudio y la metodología del trabajo de investigación.

## **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

### **1.3.1 Problema Principal:**

¿En qué medida la responsabilidad social influye en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020?

### **1.3.2 Problemas Secundarios:**

#### **Problema Secundario 1:**

¿De qué manera los programas de desarrollo influyen en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020?

**Problema Secundario 2:**

¿De qué manera la imagen institucional influye en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020?

**1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:****1.4.1 Objetivo Principal:**

Explicar cómo los programas de desarrollo influyen en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS.

**1.4.2 Objetivos Específicos:****Objetivo Secundario 1:**

Analizar cómo los programas de desarrollo influyen en la calidad del servicio a las personas vulnerables.

**Objetivo Secundario 2:**

Analizar cómo la imagen institucional influye en la calidad del servicio a las personas vulnerables.

**1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:****1.5.1 Hipótesis Principal:**

La responsabilidad social influye significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.

**1.5.2 Hipótesis Secundarios:****Hipótesis Secundario 1:**

Los programas de desarrollo influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables.

**Hipótesis Secundario 2:**

La imagen institucional influye significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables.

**1.5.3 Variables de la Investigación:****▪ Definición Conceptual De Las Variables:****Responsabilidad Social:**

Es parte importante en el crecimiento empresarial de cualquier empresa. Los programas sociales deben estar enfocados en dos direcciones, la primera de ella hacia la comunidad o las personas de una sociedad en la que se sitúa la empresa, la segunda hace mención a programas sociales dirigidos a sus colaboradores. (Martínez, 2013)

**Dimensiones:****- Programas de Desarrollo:**

Se entiende por diversas actividades planificadas con el único objetivo de logra una mejoría en los empleados de una forma integral y sostenible.

**- Imagen Institucional:**

Mantiene una interrelación con los factores externos de una entidad, como la propia sociedad, la competencia, el estado y los clientes.

**Calidad del Servicio:**

Consiste en la prestación y actitud que un trabajador ofrece a sus clientes, basados en una preparación y capacitación sobre indicadores como la comunicación, la motivación y estrategias como el coaching; permitiendo fortalecer las habilidades de cada colaborador, puesto en la práctica conlleva a una calidad (Velasco, 2011)

**Dimensiones:****- Calidad como Excelencia:**

Es lo que toda organización busca alcanzar, para ello y poderlo conseguir se debe apostar por la preparación continua a los empleados.

**- Calidad como Valor:**

Consiste en la valoración que una empresa dispone a sus integrantes, para buscar en ellos una identificación y de esta manera su retribución sea su desempeño.

**▪ Definición Operacional de las Variables:****Responsabilidad Social:**

Es fundamental que las empresas se involucren más con la sociedad generando siempre un desarrollo sostenible cumpliendo con su visión. La operatividad se basó en la aplicación objetiva de la encuesta sobre el diseño de un cuestionario. (Hernández, 2014)

**Calidad de Servicio:**

Se debe cumplir con la satisfacción y fidelización de los clientes, aplicando estrategias en el servicio que se brinda así cumplir con su misión. Para la operatividad se selecciona como técnica la encuesta y se formularon preguntas en base a un cuestionario. (Hernández, 2014)

- Operacionalización de las Variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Es parte importante en el crecimiento empresarial de cualquier empresa. Los programas sociales deben estar enfocados en dos direcciones, la primera de ella hacia la comunidad o las personas de una sociedad en la que se sitúa la empresa, la segunda hace mención a programas sociales dirigidos a sus colaboradores. (Martínez, 2013)	Es fundamental que las empresas se involucren más con la sociedad generando siempre un desarrollo sostenible cumpliendo con su visión. La operatividad se basó en la aplicación objetiva de la encuesta sobre el diseño de un cuestionario. (Hernández, 2014)	Programa de Desarrollo	Compromiso Social	Ítem: Responsabilidad
				Obligación Social	Ítem: Reputación
			Imagen Institucional	Mejora de la Persona	Ítem: Eficiencia
				Mejora de la Comunidad	Ítem: Desarrollo
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DEL SERVICIO	Consiste en la prestación y actitud que un trabajador ofrece a sus clientes, basados en una preparación y capacitación sobre indicadores como la comunicación, la motivación y estrategias como el coaching; permitiendo fortalecer las habilidades de cada colaborador, puesto en la práctica conlleva a una calidad. (Velasco, 2011)	Se debe cumplir con la satisfacción y fidelización de los clientes, aplicando estrategias en el servicio que se brinda así cumplir con su misión. Para la operatividad se selecciona como técnica la encuesta y se formularon preguntas en base a un cuestionario. (Hernández, 2014)	Calidad como Excelencia	Trabajo en Equipo	Ítem: Metas
				Capacitación de Personal	Ítem: Formación
			Calidad como Valor	Eficiencia del Personal	Ítem: Desempeño
				Eficiencia en los Controles	Ítem: Sistemas

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:

### 1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación:

#### a) Tipo de Investigación:

**Sánchez H. & Reyes C. (2015).** El desarrollo investigativo es aplicada, cuyo objetivo es buscar nuevas informaciones sobre un hecho de interés.

#### b) Nivel de Investigación:

Corresponde a un proceso descriptivo, donde este apartado permite establecer problemas que puedan ser estudiados para establecer conclusiones.

### 1.6.2 Método y Diseño de la Investigación:

#### a) Método de Investigación:

**Arbaiza L. (2014).** Los análisis realizados sobre el tema expuesto determinan que es sistémico, y permite un analizar sus partes o propiedad para llegar a un resultado.

#### b) Diseño de Investigación:

Es correlacional, por tal se puede valorar el grado de nivel y relación que se pueda dar sobre sus variables de manera independiente.

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación:

#### a) Población:

**Valderrama S. (2015).** Se considera a un grupo determinado que pueden ser objetos, seres, u otros; siempre y cuando posean las mismas propiedades que viabilicen su análisis para establecer un resultado.

**TABLA 1**  
**POBLACIÓN DE ESTUDIO**

CIUDAD DE ICA	
PROGRAMA CUNA MÁS	TOTAL
COLABORADORES	25

**b) Muestra:**

Es representativo de un universo, manteniendo las mismas propiedades en común, para la presente tesis la muestra es no probalístico y de corte censal. Esta será la determinada en la población.

**1.6.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos:**

**a) Técnica:**

**Sabino C. (1992).** Para tal estudio se seleccionó la encuesta que permite recabar información y datos para su respectivo análisis.

**b) Instrumento:**

Esta dependió de la técnica seleccionada, por lo cual se consideró al cuestionario, que se ejecutó a los colaboradores de la empresa.

▪ **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

**Hernández S. & Fernández C. & Baptista P. (2014).** Se consideró la participación de expertos en metodología para validar el instrumento. Para la confiabilidad se procedió a evaluar a un número significativo de la población, donde los datos fueron aplicados en la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

$$\frac{26}{26-1} \left( 1 - \frac{14,90}{49,67} \right)$$

$$\frac{26}{25} \left( 1 - \frac{14,90}{49,67} \right)$$

$$26 \times (1 - 0,30)$$

$$1,04 \times 0,70$$

$$= 0,728$$

#### Estadística de Confiabilidad

Alfa de Cronbach Variable: RESPONSABILIDAD SOCIAL	N° Examinados
0.728	26

Alfa de Cronbach Variable: CALIDAD DEL SERVICIO	N° Examinados
0.728	26

#### 1.6.4 Justificación, Importancia y Limitaciones:

##### a) Justificación de la Investigación:

##### Justificación Teórica:

Considera a los aportes expuestos en la tesis, para que puedan servirles de conocimiento a los administradores de la empresa para una mejora continua.

**Justificación Práctica:**

Los nuevos conocimientos aplicados de manera práctica pueden aportar a la empresa para reformular las estrategias sobre la responsabilidad social y la calidad del servicio para mejorar sus resultados internos y externos.

**Justificación Metodológica:**

El desarrollo de la investigación se respalda sobre la parte científica cuyo enfoque de la tesis es cuantitativo y no experimental por lo que no requiere llevar a la práctica los aportes detallados en el trabajo.

**b) Importancia de la Investigación:**

El proceso de investigación es de interés porque está enmarcado sobre dos direcciones, la primera hacia la calidad de vida que las empresas están obligadas a ofrecer a sus trabajadores, y el segundo aspecto hace referencia a la cultura empresarial que se desarrolla buscando en los empleados que se identifiquen con la organización; de esta forma se podrán alcanzar todos los objetivos que puedan establecer las empresas.

**c) Limitaciones:**

- Fue un problema formular el título de la investigación, porque primero se tuvo que seleccionar las variables.
- Se generó limitaciones con la información, debido que esta tuvo que pasar por un análisis antes de ser detallado en el trabajo.
- El tiempo fue un obstáculo, porque las labores personales y la pandemia hizo que se extendiera su desarrollo.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales:

- Barrio (2016) Tesis Sustentada **“LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: CASO UNILEVER DE ESPAÑA”**. Tesis para optar el grado de doctor en la Universidad Autónoma de Barcelona – España.

Formulado el interés del trabajo respecto si la gestión de la responsabilidad social corporativa influye en la organización. La tesis es cualitativa, cuyo tipo es aplicado y su nivel descriptivo. Los resultados determinan que los empleados son influenciados por los procesos del líder para que participen de los programas sociales. De lo argumentado se concluyó que es muy importante que el gestor de la empresa desarrolle y ponga en práctica las actividades sociales porque beneficia únicamente al crecimiento de la organización y de los colaboradores respecto a sus funciones.

- Porras (2015) Tesis Sustentada **“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE ESQUEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CINCO EMPRESAS DE LA**

**CIUDAD DE QUITO – ECUADOR COMO MECANISMO DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL”**. Tesis para optar el grado de magister en la Universidad Católica del Ecuador.

De la investigación se señala que lo fundamental fue corroborar si la responsabilidad social influye en las cinco empresas estudiadas. El proceso investigativo es cuantitativo, básico y descriptivo. Los resultados indican que la aplicación de esquemas de responsabilidad en las empresas muestra una relación positiva beneficiando económicamente a las pequeñas empresas. Utilizado el instrumento se pudo considerar que es de interés los programas sociales, el desempeño y el compromiso de cada empleado por alcanzar los objetivos que cada empresa establece siendo compartido los resultados propiciando un desarrollo empresarial.

- Tamayo (2014) Tesis “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”**. Tesis para optar el grado de Maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

El interés fue reconocer si un modelo de gestión influye en la RSE. El antecedente muestra que es una investigación mixta, aplicado y correlacional – descriptivo. Prueba de ello es que los resultados señalan que todos los trabajadores aportan sus ideas y son influyentes en sus actividades de RSE dentro y fuera de la empresa, esta variable es importante ya que hace posible generar en todos unos crecimientos sostenibles utilizando los recursos con los que cuenta la empresa y buscando la efectividad en los procesos sociales.

- Vargas (2014) Tesis Sustentada **“DIAGNÓSTICO DE SOSTENIBILIDAD PARA VALORAR LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (RSE) EN LAS PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO: ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS”**. Tesis para optar el grado de Licenciatura en la Universidad Católica del Ecuador.

Fue fundamental determinar si un diagnóstico de sostenibilidad influye en la responsabilidad social. Todo el trabajo desarrollado está en función a lo cuantitativo, básico y explicativo como aspectos metodológicos. El proceso evaluativo confirma mediante los resultados que la entidad genera sus planes de RSE sin perjudicar los procesos que se gestionan, además siempre mantienen buenas condiciones de trabajo para generar en los colaboradores una satisfacción plena en su desempeño, los trabajadores conocen y participan de las actividades sociales que se desarrollan.

- Ortiz (2014) Tesis Sustentada **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO BASE DE LA ESTRATEGIA COMPETITIVA DE HZX”**. Tesis para optar el grado de Licenciatura en la Universidad Javeriana. Colombia.

El trabajo tuvo como indicador fundamental señalar si la responsabilidad social empresarial depende de sus estrategias competitivas. Se demuestra que el proceso es cuantitativo, aplicado y descriptivo. Evidenciado los resultados, se consideran que efectivamente ambas dimensiones se conectan para lograr resultados satisfactorios ya sea para la organización y para los

empleados. Generando emociones en los trabajadores hacia su labor y a lograr que los clientes sean los más beneficiados. Ejecutar actividades de proyección social genera una buena imagen ante la sociedad.

### 2.2.2 Antecedentes Nacionales:

- Bazalar (2017) La tesis denominada **“LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DEL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO – ZONAL PAITA, PIURA”**; tesis para optar el grado de Licenciatura en la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

El desarrollo de la tesis busca determinar si el lineamiento de responsabilidad social se relaciona con la gestión. La metodología es exploratoria, descriptivo, no experimental transversal y mixto. Los resultados evidencian un 80% de los trabajadores participan de la responsabilidad social de la empresa, y el 88% señala que la gestión del fondo nacional se utiliza para los programas sociales. Se concluyó que efectivamente el fondo nacional si está aplicando adecuadamente sus programas sociales y de alguna forma su competitiva del servicio es aceptada por los clientes y esto le viene generando buenos ingresos económicos.

- Agurto (2015) Tesis **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS PROCESADORAS DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE SULLANA”**. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad Nacional de Piura.

El objetivo principal de la tesis fue establecer si la responsabilidad social de las empresas hidrobiológicas genera buena imagen ante la sociedad. Su enfoque es cualitativo, básico, descriptivo y sistémico que argumentan la parte metodológica. Se considera de los resultados que cuando la gestión de una organización sean cualquiera el rubro y se administra bien sus recursos hace posible que su responsabilidad socialmente y su sostenibilidad sea efectiva. De manera general se concluyó que estas empresas cumplen plenamente con su responsabilidad social empresarial y sus desarrollo sostenible y ello le permite ser considerado una de las empresas de mayor reconocimiento cuando se trata de clientes nacionales e internacionales, su responsabilidad está enmarcado a la sociedad que corresponde y también se gestiona a la parte interna donde sus empleados son beneficiados.

- Paredes y Segura (2015) Tesis **“PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA CONTRIBUIR EN LA PERCEPCIÓN DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL COLECTIVO APROCHICAMA, EN EL DISTRITO DE RÁZURI, REGIÓN LA LIBERTAD”**. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad Nacional de Trujillo.

El aspecto de interés fue analizar si los planes de comunicación contribuyen en la responsabilidad social. La investigación es aplicada, explicativo y su enfoque es analítico. Siendo muy claro en los resultados tal cual señala que el desarrollo de la institución se debe al 70% de su gestión en planes de comunicación y el 94% señala

que si se desarrollan acciones de responsabilidad social. El autor concluyó que la institución utiliza y se actualiza constantemente por la innovación tecnológica y para ellos les sirve para fortalecer sus planes de comunicación y sus acciones sociales.

- Espinoza (2015) Tesis Sustentada “**COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: CASO DOE RUN PERÚ**”. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad de Piura.

El proceso investigativo tuvo como propósito establecer como la comunicación influye en la responsabilidad social. La investigación se es aplicada, correlacional, no experimental y cuantitativo como aportes metodológicos. El análisis da como resultado que el 61.84% de los encuestados la comunicación es buena, 52.11% que casi siempre los trabajadores participan en las actividades sociales, 9.73% señala que muy pocos trabajadores le dan importancia a la RSE, el 7.30% un mínimo porcentaje de empelados no se adaptan a los planes de comunicación. La conclusión que se estableció es que es buena la relación entre los indicadores la comunicación con la responsabilidad de la empresa ya sea con la parte interna es decir con sus colaboradores y con la parte externa referido a la sociedad donde interactúa o se ubica la empresa y esto se ve reflejado con la imagen que se muestra en los negocios empresariales.

- Castillo (2015) Tesis Sustentada “**ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EJERCIDA POR EL CENTRO DE ENTRETENIMIENTO PESQUERO DE PAITA: PROPUESTA DE DESARROLLO**”. Tesis para

optar el grado de Maestría en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo fundamental de la tesis fue considerar si es buena la responsabilidad social de la institución. Su enfoque metodológico es cualitativo, básica, descriptivo y no experimental. Se considera de los resultados que para el 15% de los encuestados señalan que su RS es regular y el 75% señalan que no se planifican las actividades sociales; estos resultados se basan en una población de 205 personas. De manera general se concluyó el desarrollo sostenible de las empresas no viene generando actividades sociales frente a las personas que viven cerca a estas entidades productivas, lo que viene afectando socialmente a los pobladores y donde su salud se ha acrecentado debido a los procesos.

### 2.2.3 Antecedentes Regionales:

- Cierzo (2018) Tesis Sustentada **“MARKETING MIX Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CICDESI SAC DISTRITO DE ICA”**. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad Cesar Vallejo.

El propósito fundamental fue considerar la relación que existe entre el marketing mix y la calidad del servicio. Metodológicamente el proceso es cuantitativo, aplicada y explicativo. Los resultados determinan que un 78% de los encuestados consideran que son buenas las estrategias de marketing mix y un 89% considera que es bueno la calidad del servicio que prestan los empleados. En base a ello se concluyó que la empresa viene realizando una

buena gestión en sus estrategias que implementan para buscar cumplir sus objetivos y un crecimiento sostenible.

- Luz (2018) Tesis Sustentada “**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA TINGUIÑA, ICA**”. Tesis para optar el Grado de Maestría en la Universidad Cesar Vallejo.

El trabajo tuvo como finalidad analizar si las variables propuestas desarrollan una incidencia para el beneficio de la municipalidad de la Tinguíña. Se consideró que el proceso investigativo tiene un enfoque cuantitativo, además es básico y descriptivo según su nivel. De la información obtenida se pudo considerar los siguientes resultados el 80% de los encuestados consideran que el sector de seguros ha tenido un crecimiento, un 77% indica que la calidad del servicio es bueno y por último un 88% considera es buena la satisfacción de los usuarios. El autor concluyó que se debe fortalecer el desempeño de los trabajadores para que sigan cumpliendo una buena labor y la imagen de la municipalidad sea positiva.

- Lostaunau (2018) Tesis Sustentada “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN, HOSPITAL REGIONAL DE ICA**”. Tesis para optar el Grado de Maestría en la Universidad Norbert Wiener

Considerando el tema planteado se consideró como prioridad determinar si la satisfacción del usuario externo se relaciona con la calidad en la atención en el servicio.

La investigación es aplicada, explicativo y cuantitativo esto sobre la base en la metodología de la investigación. Procesada la información y los datos obtenidos del instrumento y la técnica se señala que es la satisfacción del usuario externo porque permite mantener a sus clientes satisfechos, el hospital se ve favorecido con el control de gestión que se realiza para tener procesos óptimos, y también fortalece las decisiones que cada colaborador puede tomar para que su labor sea eficiente y eficaz, por tal se debe considerar seguir con estas propuestas ya que al beneficiarse el hospital también se ven favorecidos los trabajadores en el fortalecimiento de sus capacidades y competencias cumpliendo sus normas y funciones asignadas.

- Campos (2018) Tesis Sustentada **“EFECTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN LOS HOTELES DE LA REGIÓN ICA”**. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad Le Cordón Bleu

El propósito fundamental fue considerar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los turistas. Los resultados determinan que un 72% de los encuestados consideran que es bueno la calidad del servicio de los hoteles, un 89% de los encuestados consideran que se adaptaron a la implementación de un erp y el 88% considera que se sienten satisfechos cuando han elegido un hotel en Ica. Por tal es retribuyente saber que los hoteles están reestructurando sus servicios, en vista que es la única forma para poder mantener y captura nuevos turistas y puedan elegir las empresas hoteleras pequeñas y medianas.

- Huamani (2015) Tesis Sustentada **“ANÁLISIS Y DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DEL HOTEL EL CARMELO DE LA CIUDAD DE ICA”**. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

El propósito fundamental fue considerar si es importante una propuesta para mejorar la calidad del servicio y la atención en el hotel. Los resultados determinan que un 78% de los encuestados consideran que es muy bueno el servicio que presta el Hotel “El Carmelo”, su seguridad, sus instalaciones, los servicio de recreación, etc. En base a ello se concluyó que se viene realizando una buena gestión sobre los recursos que se necesitan para poder alcanzar sus objetivos, que vienen hacer los clientes que buscan en el hotel un buen servicio.

## **2.2 BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.2 Responsabilidad Social:**

#### **2.2.2.1 Definición:**

Se puede conceptualizar de diversas formas lo que es responsabilidad de las empresas en el campo social, también se puede decir que es una forma de comprometerse con su entorno donde actual la propia organización. Se puede decir que estas actividades sociales pueden ser aparados bajo normas como ser parte de la ética empresarial, en la ejecución de estas acciones se puede señalar que son las cosas buenas que una entidad puede hacer por una sociedad, que le retribuye a la misma imagen, prestancia y economía.

Ser una empresa socialmente responsable en su lugar donde produce, tiene un significado positivo que genera competitividad, porque no solo es producir y vender, sino también las personas consideran todas las acciones de valor que hacen las organizaciones, así ellas alcanzan un desarrollo sostenible, pero también aportan un desarrollo a la sociedad.

Las consideraciones de la responsabilidad social están enmarcadas en el mundo de los negocios o de los mercados. Este obliga o condiciona a las empresas a considerar estándares de calidad para sus procesos productivos, pero ahora también lo que se busca es que se relacionen positivamente con el medio ambiente y desarrollen actividades sociales, esto dependerá del gestor y de sus objetivos que pretenden alcanzar.

Para considerar a una organización que cumple en lo que es responsabilidad social empresarial, de ante mano primero se tienen que lograr un identidad cultural en la parte interna donde sus actores principales son los colaboradores y que esta trascienda más allá de la empresa, generar una imagen a la sociedad, y ser éticos. Estos principios cuando son practicados pueden respaldar las actividades que se relaciona en el campo de la responsabilidad social con la sociedad.

#### **2.2.2.2 Responsabilidad Social y los Campos de Acción:**

**Campoverde (2012).** Bajo todo el enfoque del desarrollo organizacional, una organización que busca el desarrollo se enfrenta a tres problemas cruciales y casi permanentes que pueden frenarlo. Estos son:

- La organización y su entorno, por los continuos cambios en este último.
- La organización y su clima interno, por la propia problemática de las relaciones humanas.
- La organización y su eficacia, por la necesidad de administrar los buenos resultados de todos los cambios.

Una organización no podrá desarrollarse si su contorno o su medio ambiente externo es ignorado u olvidado. Las acciones sociales son la respuesta que se ofrecen a la ciudadanía, todos debemos cuidar nuestra sociedad. El entorno está en constante cambio, el mundo cambia como cambia América Latina y cambian los gobiernos y las economías.

La sociedad cambia, cambia la cultura y todo aquello que afecta a la organización que, en pocos años, por el rápido cambio del entorno, puede quedar obsoleta. El desarrollo organizacional orienta una planificación estratégica del desarrollo, valiéndose de talleres organizacionales que les permiten aclarar el movimiento de la empresa “aquí y ahora” y su futuro, analizando profundamente el contorno dentro del cual se actúa.

### **2.2.2.3 Marco Ético de la Responsabilidad Social:**

**Navarro (2013).** Los valores ético y principios de la empresa responde a las acciones sociales que se programan y se priorizan aquellas que requieren la participación directa de la organización, de esta manera se ponen en marcha la relación con la sociedad.

Cuando las instituciones no gestionan proyectos de responsabilidad social lo único que van a recibir es el rechazo por las personas que viven en el lugar donde actúa la empresa, y lo más probable que se vea afectada económicamente y llegue a afectar a la parte interna del negocio, dañando su imagen y limitando su cultura empresarial.

### **Visión de la RSE:**

Actualmente la tendencia en las empresas es poder desarrollar planes sociales, y ahora son considerados parte de sus estrategias y se ponen en la práctica y muchas de estas no se requieren ser difundidas por que todo lo que se enfoca a aportar no es parte de una visión ante los demás, más bien se espera que los integrantes de la sociedad donde interactúa la empresa lo transmita lo informe lo publicite, estos aspectos hace de la imagen empresarial parte de sus objetivos que se pueden alcanzar.

### **Responsabilidad Social en las Grandes Empresas y en las PYMES:**

La administración de RSE forma parte de todas las iniciativas, de las empresas en Europa y parte de América; las empresas con mayores producciones como las pequeñas y medianas vienen contribuyendo con sus actividades sociales debido al impulso de políticas, acuerdos empresariales y participación de la sociedad. Ya desde hace mucho tiempo se vienen generando reuniones de las partes interesadas para poder fijar o establecer en conjunto las acciones de responsabilidad social y los beneficios que se pueden obtener tanto para la empresa como para la sociedad.

#### 2.2.2.4 Responsabilidad Social es una Innovación:

**Sánchez y Gallardo (2013).** El desarrollo de las investigaciones enfocadas a la innovación es de interés para cualquier empresa que busca un crecimiento sostenible. Porque innovar, ello permite la gestión de cambios, en estrategias, programas, como modelos de negocio que impulsan el desarrollo organizacional.

La innovación ha hecho que se generen nuevos productos, o se mejoren ya los que se tienen, se ha podido desarrollar nuevos servicios, entonces la innovación también ha influido en la mejora continua de la responsabilidad social que forma parte de las acciones para la sociedad.

La responsabilidad social ha emergido y hoy es importante desarrollarlas, destinando un porcentaje de su rentabilidad para las acciones sociales y esto ha contribuido a que las grandes empresas instalen una nueva área que se dedique exclusivamente a la RSE. Para ello destacamos a continuación algunas razones que apoyan este enfoque:

- Supone un cambio en el comportamiento de los integrantes de las empresas, siendo más humanos y abiertos con la sociedad, dejando de lado su entorno cerrado.
- Contribuye a la imagen de la organización, pero el principal indicador es obtener mayor rentabilidad, siempre y cuando también se retribuya socialmente a la sociedad.
- Innovar en programas de RSE.

### 2.2.2.5 Gestión de Cambio:

**Martínez (2013).** Los cambios son cada vez más acelerados, y esto obliga a las empresas a adaptarse a tales evoluciones para que sigan siendo rentables y seguir posicionado en los mercados de negocios. Hay organizaciones que no apuestan por el cambio, algunas de ellas pierden lugar en los negocios y otras al no poder mantenerse desaparecen. Los cambios generan sensibilidad y flexibilidad:

- Las exigencias por parte de los clientes en los productos o servicios obliga a las empresas a ser más sensibles para considerar sus sugerencias.
- Cumplir con lo que exigen los usuarios es ser cada vez más flexibles, el tiempo es un factor importante para cumplir con lo que quieren los clientes.

#### **Los Gestores del Cambio:**

El conocimiento y la experiencia contribuyen a nuevos cambios o ideas formuladas por los gestores y los trabajadores. Para lograr estos se debe planificar de manera continua capacitaciones y charlas que motiven e influyan a que los propios colaboradores sean los que proporcionen nuevas estrategias en los procesos, innovación, tecnología, programas y sistemas, que ayuden a la empresa a ser competitiva.

- Conocer las razones para generar cambios.
- Conocer las áreas donde se debe cambiar.
- Identificar un líder que promocióne los cambios.
- Planificar los cambios bajo un diagnóstico.

## 2.2.1 La Gestión de la Calidad:

### 2.2.1.1 Definición:

**Velasco J. (2011).** En unos mercados cada vez más competitivos, en los que los clientes demandan mejores productos y servicios, la gestión de la calidad es un factor imprescindible para la continuidad a largo plazo de una empresa.

Si la dirección de una empresa es consciente de ello, sea cual sea su situación respecto a la calidad de sus productos o servicios, debe ponerse en marcha ya para llevarlo a la práctica. Cuando se habla de calidad no es suficiente con ser bueno hoy, sino que hay que mejorar todos los días.

La implantación de la mejora continua de la calidad en las pequeñas y medianas empresas es, pues, un factor de un valor incalculable para aumentar la cuota del mercado y conseguir una disminución de costes en todas las áreas y no solamente en la producción. La mejora de la calidad es la fuente de ahorro y, por tanto, de incremento de beneficios.

#### **Necesidad de mejorar la calidad:**

En la actualidad existen retos y sobre todo de la competencia en las organizaciones, lo cual permite enfrentar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional. La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para

satisfacer las necesidades del cliente. La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

### **2.2.1.2 Importancia de la Calidad:**

**Velasco J. (2011).** La Norma ISO 9001 Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

#### **Ventajas de la norma ISO:**

- La satisfacción del cliente; a través de la entrega de productos que cumplan con todos los requisitos que establecieron.
- Reducción de costes; mediante la mejora continua en los procesos y en la eficacia operativa.

- Mejora las relaciones entre las partes interesadas; incluyendo personal, clientes y proveedores.
- Conformidad legal; a través de la comprensión de cómo afecta el impacto de los requisitos legales, en la organización y sus clientes.
- Mejora en la gestión de riesgos; a través de una consistencia de los productos como servicios.
- Posibilidad de obtener más negocios; en lo particular cuando las especificaciones requieren de muchas certificación como condición para el suministro.

### 2.2.1.3 Calidad en las Empresas:

**Velasco J. (2011).** La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto o servicio puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará.

De manera específica, la calidad se presenta en el trabajo, servicio, información, proceso, en la gente, sistema, compañía, objetivos, etc. Por tal la calidad es conformidad con los requerimientos.

#### **La calidad:**

La calidad es poder cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos, para ello es recomendable tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la calidad:

- **Importancia de la calidad;** como se menciona anteriormente, la calidad consiste en satisfacer las necesidades de los clientes.

- **Reducción de costos;** automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reproceso, las personas que se encargaban de volver a reprocesar podrán dedicarse a la producción y para innovar.
- **Disminución en los precios;** la reducción de los costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reprocesos, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano.
- **Presencia en el mercado;** con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados.
- **Permanencia en el mercado;** como consecuencia de las ventajas la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.
- **Generación de empleo;** al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento.
- **Objetivos de la calidad;** los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte, se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad que genere mayores utilidades.

#### 2.2.1.4 La Calidad en la Actualidad:

**Miranda J., Chamorro A. y Rubio S. (2012)** En los primeros años del siglo XXI la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito para competir en muchos mercados. Es decir, tener calidad no garantiza el éxito, sino que supone una condición previa para competir en el mercado.

El papel destacado de la gestión medioambiental en la actualidad se pone de manifiesto en los principales modelos de calidad total, que incluyen entre sus principios aspectos referentes a esta gestión. Por ello, a lo largo de este texto hemos considerado la gestión medioambiental como un elemento más de la gestión de la calidad en la empresa y no como una disciplina complementaria, por lo que se integran aspectos medioambientales.

- **Enfoques basados en la calidad:**

**Enfoque trascendente:** El concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de “excelencia”, es decir, “la mejora”. La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización.

**Enfoque en el producto:** Otro grupo de definiciones afirman que la calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

**Enfoque en el cliente:** Este tercer enfoque se base en que un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente.

**Enfoque en la producción:** Otros consideran que la calidad es la conformidad o requerimientos, con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias y a los objetivos determinados por los diseñadores del producto.

**Enfoque basado en el valor:** Los autores que defienden esta definición indican que tanto precio como calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado competitivo. La calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio. Así, un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia.

#### **2.2.1.5 Calidad como Ventaja Competitiva:**

**Miranda J., Chamorro A. y Rubio S. (2012).** Llevar a cabo una correcta gestión de la calidad de los productos y de los procesos de la empresa puede generar una ventaja competitiva para la misma, un producto se puede diferenciar resaltando una o varias de las siguientes dimensiones de la calidad:

**Rendimiento:** Son todas las características esenciales del producto, incluyendo las especificaciones básicas exigidas por el cliente.

**Características:** Son todas las características de tipo secundario, que complementan a las anteriores, pero no resultan o no son imprescindible.

**Fiabilidad:** Se refiere a la probabilidad de que el producto falle en un periodo de tiempo determinado, bajo ciertas condiciones normales de funcionamiento.

**Conformidad:** Grado con el que el diseño y las características operativas del producto satisfacen las especificaciones previamente establecidas. Se mide por la tasa de defectos, tanto dentro de la fábrica como cuando el producto ha llegado al cliente.

**Durabilidad:**

Hace referencia a la vida útil del producto, entendida como el tiempo durante el cual el producto funciona normalmente o como el tiempo de utilización del producto hasta que aparece otro que lo deja obsoleto.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

### 1. **Gestión:**

Hace referencia a la buena administración de los recursos con los que cuenta la organización

### 2. **Calidad:**

La mejora continua es un aspecto que hace posible una buena calidad en un bien o servicio.

### 3. **Organización:**

Entidad que nace para cubrir una demanda a la comunidad y está formada por personas.

### 4. **Iso 9000:**

Se refiere a la calidad de servicio, objetivo principal que permite el desarrollo de una empresa.

### 5. **Certificación:**

Considera que se ha especializado en un sistema o es propio a un reconocimiento por el logro de metas, también para genera una nueva imagen empresarial.

**6. Control de la Calidad:**

Depende de indicadores que miden la calidad que pueden estar enfocados a diversos procesos como a personas.

**7. Evaluación:**

Permite la efectividad del personal o de sus actividades que realizan de acuerdo a sus funciones o competencias.

**8. Indicador:**

Patrón que busca identificar aspectos positivos o negativos en los procesos de gestión u operativos.

**9. Producto:**

Bien que es elaborado bajo ciertas normas y elementos que se consideran para la venta.

**10. Servicio:**

Atención y preparación que debe ser puesto en la práctica por los trabajadores cumpliendo con reglas ya establecidas.

**11. Sistema de Calidad:**

Contribuyen a la mejora de las funciones o canales en las cuales se rigen en el cumplimiento de los objetivos.

**12. Trazabilidad:**

Procesamiento ya programado para cumplir a cabalidad con los diseños establecidos por el productor.

**13. Mejora Continua:**

Permite cambios que sean ventajosos para una organización, reduciendo sus costos.

**14. Productividad:**

Proceso que hace posible que la entidad pueda ganar rentabilidad que permita cumplir con sus costos.

**15. Mejora de la Calidad:**

El desarrollo sostenible de una institución dependerá de la mejora que considere para su producción.

**16. Gestión Administrativa:**

Labor en el que el gestor pone a disposición toda su experiencia y conocimiento para sacar adelante una entidad.

**17. Gestión Empresarial:**

Procedimientos en los negocios que permite obtener ventajas competitivas con sus competidores.

**18. Humanismo Empresarial:**

Está relacionado al trato y a las condiciones adecuadas para los trabajadores dentro de la dependencia.

**19. Nivel Estratégico:**

Se establecen para poder cumplir correctamente con las acciones de cada colaborador en su cargo.

**20. Nivel Táctico:**

Tiene que ver con las actividades de cada empleado siguiendo las etapas en los trámites o documentación.

**2.4 BASES HISTÓRICAS:****Responsabilidad Social:**

**Ramírez S. y Puentes W. (2013)** La evolución histórica está enmarcada en las siguientes etapas de manera resumida hasta llegar a la actualidad:

- El interés por la Responsabilidad Social Empresarial nace principalmente en Estados Unidos en los años treinta y cuarenta estando en recuperación de la Gran Depresión y la Segunda Guerra Mundial, así también con los inicios de la Guerra Fría publica la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Este desarrollo se detalla en las dos últimas décadas del siglo pasado, se comienza a debatir más ampliamente el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y en diferentes ámbitos académicos y empresariales, es aceptado cada vez más, por todas las instituciones empresariales en todo el mundo.
- Empero, 1910 marcó el inicio de la implementación de la RSE, al mismo tiempo en que nació la Organización Mundial del Trabajo (OIT), la agencia especializada de la ONU que se encarga de las cuestiones relacionadas con el trabajo en el mundo y que marco un

gran interés por defender los derechos de la sociedad para que las empresas compartan una buena interrelación con la sociedad.

### **Calidad Del Servicio:**

**Vargas M. (2007)** La autora señala que la calidad del servicio no es algo que hay que considerar sino que debe basarse en una obligación en vista que es el pilar fundamental para que las empresas puedan desarrollarse y justamente este factor viene desde años remotos cuando las organizaciones basaban sus análisis en algo empírico y no se sustentaba en bases sólidas que actualmente se consideran, la historia se determina en aspectos muy marcados y que están presentes en las empresas:

- La historia de la calidad ha transitado desde la inspección hasta los actuales modelos de excelencia en la gestión. En todo caso, la Calidad siempre se ha revelado como una estrategia competitiva.
- A mediados del XVIII, el armero francés Honoré Le Blanc desarrolló un sistema para la fabricación basado en la idea de los componentes intercambiables. Esto suponía la normalización de las piezas, que eran fabricadas según unas especificaciones.
- La preocupación por la calidad de los productos se origina ya en la producción artesanal de la Edad Media. Entonces, el cliente realizaba un encargo directamente al artesano.

-

### **2.5 BASE LEGAL:**

Las bases legales de trabajo de investigación se sustentan en el Estatuto del Colegio de Administradores del Perú; que tiene un ámbito en todo el territorio y sedes regionales en todos los departamentos, desde un inicio, los administradores tuvieron la necesidad de contar con un Colegio Profesional, que tuviera como objetivo principal tener una institución que asuma aspectos deontológicos y del ejercicio profesional. Para lo cual se expresa y se detalla los estatutos con Resolución N° 008-2021 con las bases más relevantes a considerar en estudios investigativos a manera de respaldo sobre el reglamento legal:

## **TÍTULO I DEL COLEGIO**

### **Artículo 1º Persona Jurídica y Representante Legal**

El Colegio de Licenciados de Administración – CLAD es una entidad autónoma con personería jurídica propia, representativa de los profesionales en administración del Perú con sede en la Ciudad de Lima. El Decano Nacional es el representante legal del CLAD

### **Artículo 2º Naturaleza del Colegio**

El CLAD es ajeno a todo tipo de actividad político – partidarista y/o religioso y está impedido ejercer actividades distintas a sus fines y de adoptar formas de acción propias de la actividad sindical.

### **Artículo 3º DOMICILIO**

El CLAD tiene su domicilio en la ciudad de Lima.

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

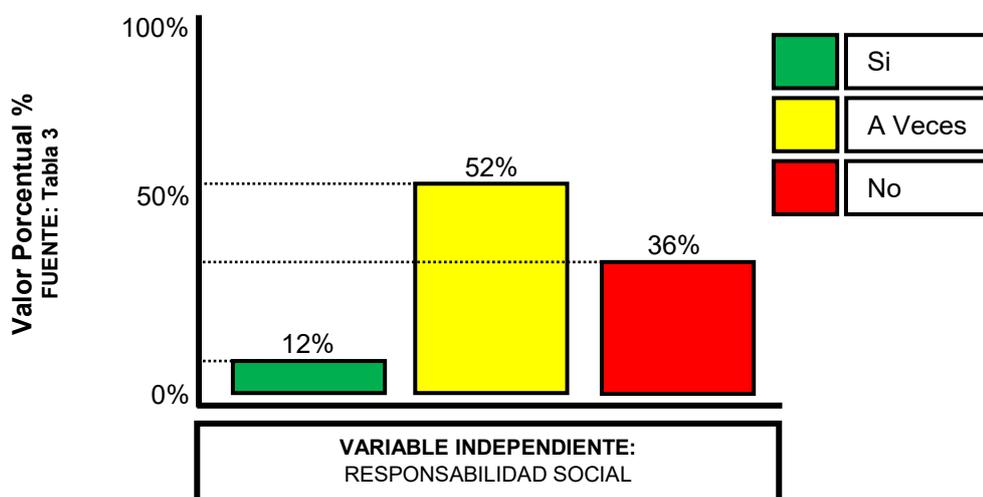
#### 3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS:

**TABLA 2**  
**PROCESOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO**

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	RESPONSABILIDAD SOCIAL		CALIDAD DEL SERVICIO	
SI	11 – 15	03	12%	05	20%
A VECES	06 – 10	13	52%	12	48%
NO	01 – 05	09	36%	08	32%
TOTAL		25	100%	25	100%

**FIGURA 1**  
**RESULTADO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

¿Para usted; la responsabilidad social del programa Cuna Más es eficiente en sus actividades?

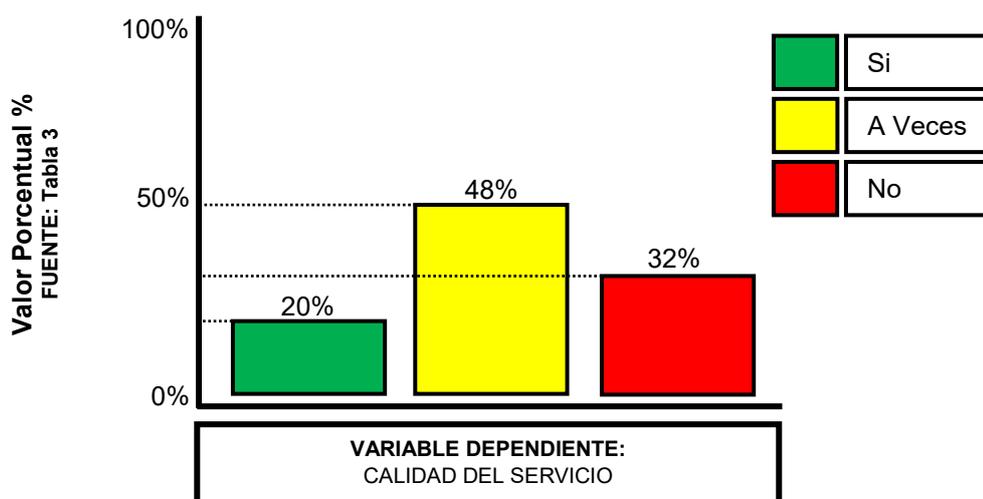


**INTERPRETACIÓN:**

Tomando en cuenta la variable Responsabilidad; queda evidenciado: el 52% que equivale a 13 encuestados marcaron la alternativa (A Veces), el 36% que equivale a 09 encuestados marcaron la alternativa (No) y el 12% que equivale a 03 encuestados marcaron la alternativa (Si). Quiere decir que ¿La responsabilidad social del programa Cuna Más (A Veces) es eficiente en sus actividades?

**FIGURA 2**  
**RESULTADO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

¿Para usted; la calidad del servicio del programa Cuna Mas es adecuada para sus actividades que ejecuta?

**INTERPRETACIÓN:**

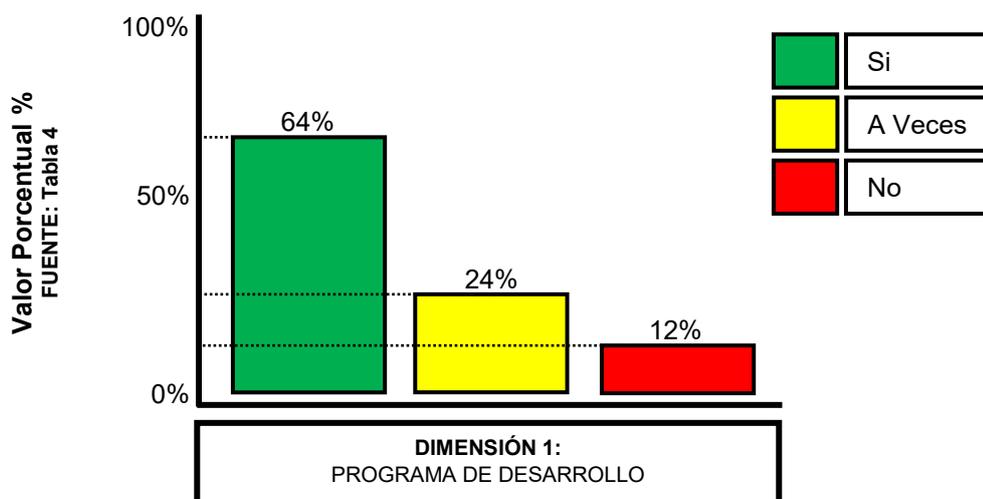
Tomando en cuenta las variable Calidad del Servicio; queda evidenciado: el 48% que equivale a 12 encuestados marcaron la alternativa (A Veces), el 32% que equivale a 08 encuestados marcaron la alternativa (No) y el 20% que equivale a 05 encuestados marcaron la alternativa (Si). Quiere decir que ¿La calidad del servicio del programa Cuna Más /A Veces) es adecuada para sus actividades que ejecuta?

**TABLA 3**  
**PROCESOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	PROGRAMA DE DESARROLLO		IMAGEN INSTITUCIONAL	
SI	11 – 15	16	64%	14	56%
A VECES	06 – 10	06	24%	08	32%
NO	01 – 05	03	12%	03	12%
TOTAL		25	100%	25	100%

**FIGURA 3**  
**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 1**

¿Según su opinión; los programas de desarrollo permiten la efectividad en sus actividades sociales?

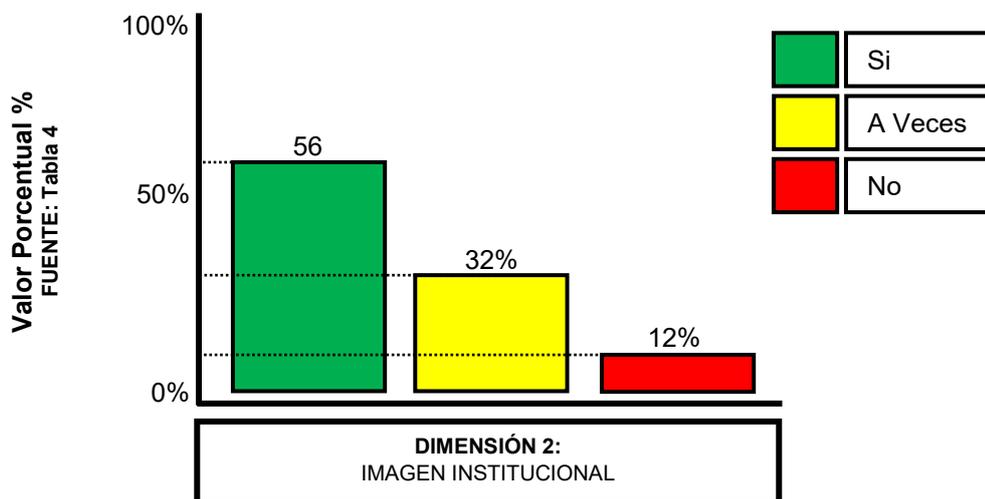


**INTERPRETACIÓN:**

Tomando en cuenta la dimensión Programa de Desarrollo; queda evidenciado: el 64% que equivale a 16 encuestados marcaron la alternativa (Si), el 24% que equivale a 06 encuestados marcaron la alternativa (A Veces) y el 12% que equivale a 03 encuestados marcaron la alternativa (No). Quiere decir que ¿Los programas de desarrollo (Si) permiten la afectividad en sus actividades sociales?

#### FIGURA 4 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 2

¿Según su opinión; la imagen institucional es el reflejo de una buena gestión de las actividades sociales?



#### INTERPRETACIÓN:

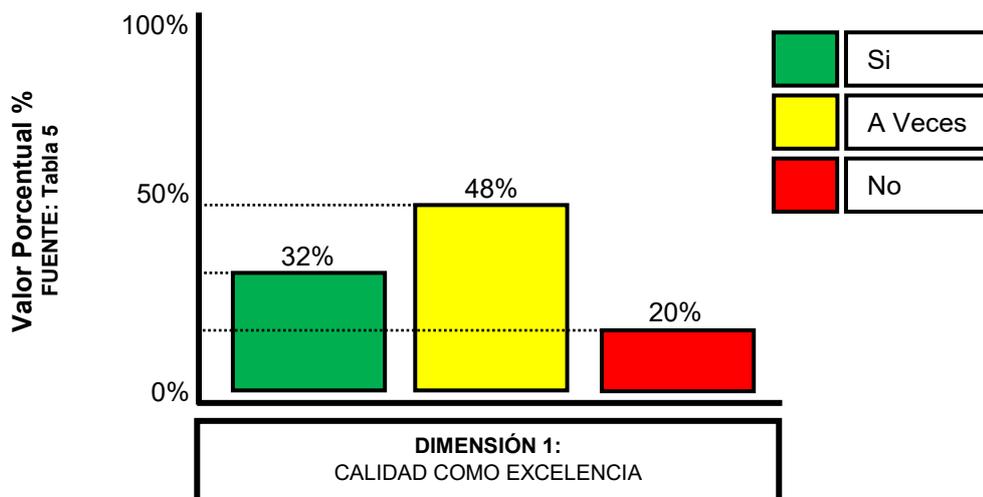
Tomando en cuenta la dimensión Imagen Institucional; queda evidenciado: el 56% que equivale a 14 encuestados marcaron la alternativa (Si), el 32% que equivale a 08 encuestados marcaron la alternativa (A Veces) y el 12% que equivale a 03 encuestados marcaron la alternativa (No). Quiere decir que ¿La imagen institucional (Si) es el reflejo de una buena gestión de las actividades sociales?

**TABLA 4**  
**PROCESOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	CALIDAD COMO EXCELENCIA		CALIDAD COMO VALOR	
SI	11 – 15	08	32%	07	28%
A VECES	06 – 10	12	48%	08	32%
NO	01 – 05	05	20%	10	40%
TOTAL		25	100%	25	100%

**FIGURA 5**  
**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 1**

¿Según su criterio; es prioridad de la institución alcanzar la calidad como excelencia?

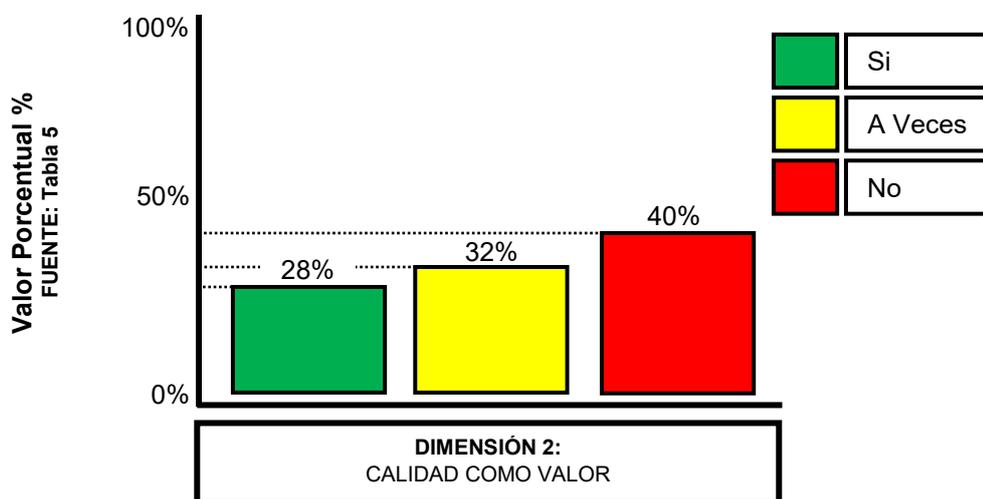


**INTERPRETACIÓN:**

Tomando en cuenta la dimensión Calidad como Excelencia; queda evidenciado: el 48% que equivale a 12 encuestados marcaron la alternativa (A Veces), el 32% que equivale a 08 encuestados marcaron la alternativa (Si) y el 20% que equivale a 05 encuestados marcaron la alternativa (No). Quiere decir que ¿(A Veces) Es prioridad de la institución alcanzar la calidad como excelencia?

## FIGURA 6 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 2

¿Según su criterio; es prioridad de la institución alcanzar la calidad como valor?



### INTERPRETACIÓN:

Tomando en cuenta la dimensión Calidad como Valor; queda evidenciado: el 40% que equivale a 10 encuestados marcaron la alternativa (No), el 32% que equivale a 08 encuestados marcaron la alternativa (A Veces) y el 28% que equivale a 07 encuestados marcaron la alternativa (Si). Quiere decir que ¿(No) es prioridad de la institución alcanzar la calidad como valor?

- **CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS:**

**Formulación de la Hipótesis Específica N°1:**

**Ha:** Los programas de desarrollo influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

**Ho:** Los programas de desarrollo no influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

1. **Nivel de Confianza:** 0.05

2. **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	PROGRAMAS DE DESARROLLO	CALIDAD DEL SERVICIO
SI	16	05
A VECES	06	12
NO	03	08
TOTAL	25	25

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	DIRECCIÓN EMPRESARIAL	CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR
SI	10.5	10.5
A VECES	09	09
NO	5.5	5.5

d) **Calculando el CHI CUADRADA:**

$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 10.0346$$

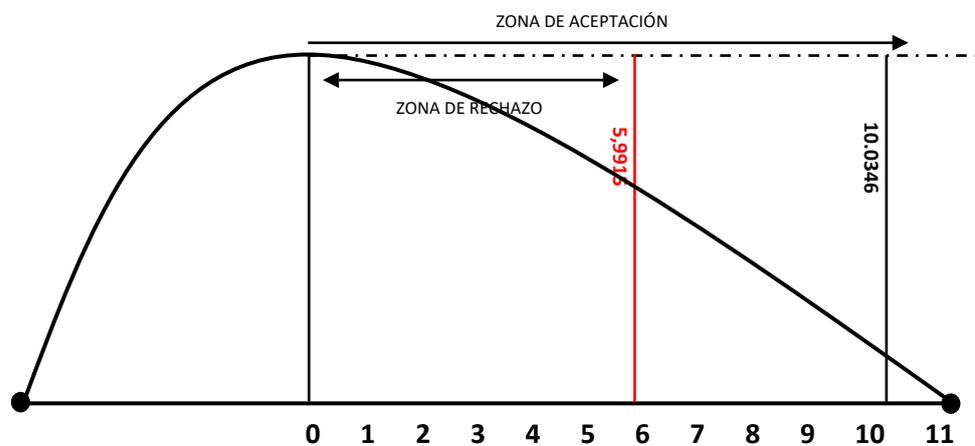
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

Se ubica el grado de libertad con el  $\alpha$  y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

10.0346 > 5.9915  
**Chi calculado** > **Chi critico**

3. Gráfica:



4. Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Los programas de desarrollo influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

## Formulación de la Hipótesis Específica N°2:

**Ha:** La imagen institucional influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

**Ho:** La imagen institucional influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

1. **Nivel de Confianza:** 0.05

2. **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	IMAGEN INSTITUCIONAL	CALIDAD DEL SERVICIO
SI	14	05
A VECES	08	12
NO	03	08
TOTAL	25	25

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	IMAGEN INSTITUCIONAL	CALIDAD DEL SERVICIO
SI	9.5	9.5
A VECES	10	10
NO	5.5	5.5

d) **Calculando el CHI CUADRADA:**

$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 7.3359$$

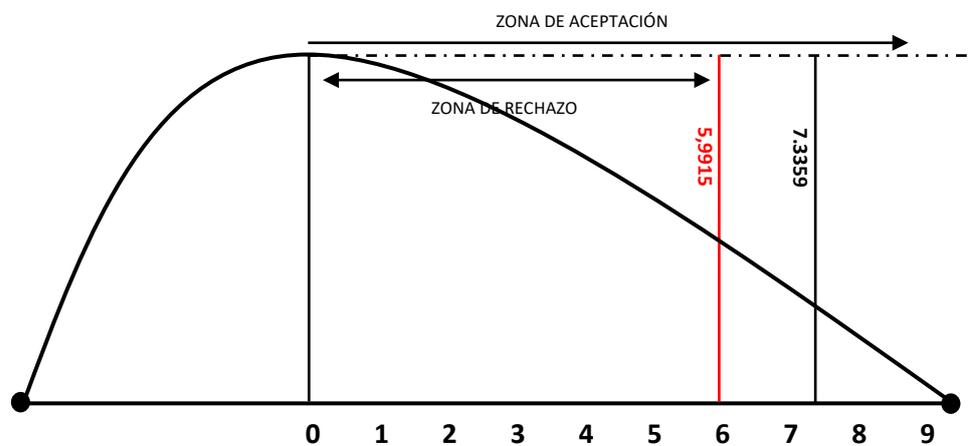
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

Se ubica el grado de libertad con el  $\alpha$  y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

7.3359 > 5.9915  
**Chi calculado** > **Chi critico**

3. Gráfica:



4. Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La imagen institucional influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

### Formulación de la Hipótesis General:

**Ha:** La responsabilidad social influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

**Ho:** La imagen institucional influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

1. **Nivel de Confianza:** 0.05

2. **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	RESPONSABILIDAD SOCIAL	CALIDAD DEL SERVICIO
SI	03	05
A VECES	13	12
NO	09	08
TOTAL	25	25

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	RESPONSABILIDAD SOCIAL	CALIDAD DEL SERVICIO
SI	04	04
A VECES	12.5	12.5
NO	8.5	8.5

d) **Calculando el CHI CUADRADA:**

$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 0.5988$$

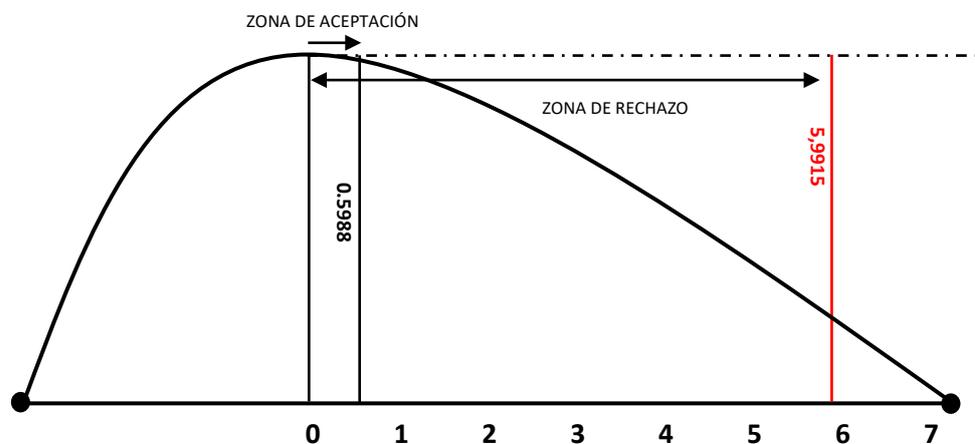
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

Se ubica el grado de libertad con el  $\alpha$  y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

0.5988 < 5.9915  
**Chi calculado** < **Chi critico**

3. Gráfica:



4. Decisión:

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: La responsabilidad social no influye significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más en la ciudad de Ica, 2020.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Sobre la base del estudio efectuado y considerando los hallazgos encontrados, es posible realizar la siguiente discusión:

En la actualidad, las instituciones buscan lograr con sus objetivos; este se logra cuando las instituciones gestionan y aplican de manera eficiente los principios de una buena administración que se vea reflejada en el ámbito humano, estratégico y social. Los principios de la administración se sustentan y se argumentan en los pilares básicos para una buena gestión, más aun si se trata de instituciones que dependen del gobierno.

En este contexto, pasemos a los resultados estadísticos:

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones de la variable independiente; Programa de Desarrollo esto hace evidente en la opinión de los encuestados señalando que esta dimensión se ejecuta de una manera aceptable en base a un 64%, Imagen Institucional esto hace evidente en la opinión de los encuestados señalando que esta dimensión es percibida de una manera aceptable en base a un 56%.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones de la variable dependiente; Calidad como Excelencia esto hace evidente en la opinión de los encuestados señalando que esta dimensión se desarrolla de una manera regular en base a un 48%, Calidad como Valor esto hace evidente en la opinión de los encuestados señalando que esta dimensión es percibida de una manera regular en base a un 32%.

Respecto a los resultados estadísticos de las variables de estudio; la variable independiente Responsabilidad Social esto hace evidente en la opinión de los encuestados señalando que esta dimensión se

gestiona de una manera regular en base a un 52%, Calidad del Servicio esto hace evidente en la opinión de los encuestados señalando que esta dimensión se aplica de una manera regular en base a un 48%.

Los argumentos expuestos en la discusión se contrastan y se respaldan con los antecedentes:

Tamayo (2014) Tesis “Diseño de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial”.

Castillo (2015) Tesis Sustentada “Análisis de la responsabilidad social ejercida por el centro de entretenimiento pesquero de Paita: propuesta de desarrollo”.

Cierto (2018) Tesis Sustentada “Marketing mix y su relación con la calidad de servicio de la empresa Cicdesi sac distrito de Ica”.

## CONCLUSIONES

- Según los resultados de la contrastación de la hipótesis general la responsabilidad social no influye significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más, esta acción depende de la administración del gestor responsable de la institución y de los trabajadores. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 52% que equivale a 13 encuestados marcaron que la variable responsabilidad social en su ejecución es regular y el 48% que equivale a 12 encuestados marcaron que la variable calidad del servicio en su desarrollo es regular.
  
- Según los resultados de la contrastación de la primera hipótesis específica los programas de desarrollo influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más, esto quiere decir que los programas de desarrollo están bien establecidos para su ejecución. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 64% que equivale a 16 encuestados marcaron que la dimensión programas de desarrollo en su ejecución es buena.
  
- Según los resultados de la contrastación de la segunda hipótesis específica la imagen institucional influye en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa Cuna Más, esto determina que la dimensión tienen una repercusión favorable para la institución. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 56% que equivale a 14 encuestados marcaron que la dimensión imagen institucional en su desarrollo es buena.

## RECOMENDACIONES

- Se debe replantear las acciones de la responsabilidad social y la calidad del servicio en la institución Cuna Más; debido a que los resultados no son los favorables, esto dependerá de la buena gestión del gestor en base a un trabajo en equipo con los trabajadores, asumiendo que la institución está enfocado a apoyar a personas vulnerables que necesitan del apoyo del estado para poder sobresalir y desarrollarse en esta sociedad que cada vez es más difícil para lograr una estabilidad personal.
  
- Los programas de desarrollo en la institución Cuna Más según los resultados son buenos; por ello el gestor de la institución debe fortalecer esta dimensión capacitando a los trabajadores detallando los programas que se ejecutaran durante el periodo para que en su ejecución no surjan inconvenientes o problemas, quienes los únicos afectados serían las personas vulnerables, a los cuales el apoyo debe ser de la mejor manera esto contribuirá en la responsabilidad social de la institución.
  
- La imagen institucional de la propia institución Cuna Más según los resultados son favorables; quiere decir que el gestor deber seguir esta gestión fortaleciéndolo para los siguientes periodos y para que la imagen sea vista por la sociedad y las personas vulnerables como una institución que si cumple con sus objetivos y su responsabilidad social.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### BIBLIOGRAFÍA:

- Arbaiza Fermini Lydia (2014) COMO ELABORAR TESIS DE GRADO. Primera Edición Perú – Lima: Editorial Universidad ESAN
- Campoverde J. (2012). Desarrollo Organizacional, Estrategia para mejorar organizaciones. 4ta. Edición. Perú, Editorial Supergráfica EIRL.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Roberto y Baptista Lucio Pilar (2014) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Sexta Edición. México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Miranda González Francisco, Chamorro Mera Antonio y Rubio Lacoba Sergio (2012). INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. Editorial: DELTA, 1ra. Edición. País: España
- Martínez M. C. (2013). La Gestión Empresarial, equilibrando objetivos y valores. 1ra. Edición. España, Ediciones Díaz Santos S.A.
- Navarro G. F. (2012). Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica. 2da. Edición. España: Madrid. ESIC EDITORIAL.
- Ramírez S. y Puentes W. (2013) Responsabilidad Social y Universidad. 1ra. Edición. Editorial: Universidad Católica de Colombia.
- Sabino A. Carlos (1992) EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN, Colección General. Caracas: Editorial Panapo

- Sánchez Carlessi & Reyes Meza Carlos (2015) METODOLOGÍA Y DISEÑOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Quinta Edición. Editorial: Business Support Aneth SRL.
- Sánchez H. I. y Gallardo V. D. (2013). Responsabilidad Social de la A hasta la Z. Universidad de Málaga, España. Grupo eumed.net
- Valderrama Mendoza Santiago (2015) PASOS PARA ELABORAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: DE MANERA CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. Editorial San Marcos.
- Velasco Sánchez Juan (2011). GESTIÓN DE LA CALIDAD Mejora Continua y Sistemas de Gestión. Editorial: PIRÁMIDE, 2da. Edición. País: España

#### **PAGINAS WEB:**

- Agurto (2015) La Tesis sustentada “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS PROCESADORAS DE PRODUCTOS HIDROBIOLOGICOS DE LA CIUDAD DE SULLANA”.  
Recuperado:  
<http://repositorio.unp.edu.pe>
- Barrio (2016) La Tesis “LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: CASO UNILEVER DE ESPAÑA”.  
Recuperado:  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1>
- Bazalar (2017) La Tesis “LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DEL FONDO

NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO – ZONAL PAITA, PIURA”.

Recuperado:

<http://tesis.pucp.edu.pe>

- Campos (2018) Tesis Sustentada “EFECTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN LOS HOTELES DE LA REGIÓN ICA”.

Recuperado:

<https://repositorio.ulcb.edu.pe>

- Castillo (2014) La Tesis “ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EJERCIDA POR EL CENTRO DE ENTRETENIMIENTO PESQUERO DE PAITA: PROPUESTA DE DESARROLLO”.

Recuperado:

<http://tesis.pucp.edu.pe>

- Cierzo (2018) Tesis Sustentada “MARKETING MIX Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CICDESI SAC DISTRITO DE ICA”.

Recuperado:

<https://repositorio.ucv.edu.pe>

- Espinoza (2015) La Tesis “COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: CASO DOE RUN PERÚ”.

Recuperado:

<https://pirhua.udep.edu.pe>

- Huamani (2015) Tesis Sustentada “ANÁLISIS Y DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DEL HOTEL EL CARMELO DE LA CIUDAD DE ICA”.

Recuperado:

<https://repositorio.unica.edu.pe>

- Lostaunau (2018) Tesis Sustentada “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN, Hospital Regional de Ica”.  
Recuperado:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe>
  
- Luz (2018) Tesis Sustentada “CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA TINGUIÑA, ICA”.  
Recuperado:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe>
  
- Ortiz (2014) Tesis sustentad “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO BASE DE LA ESTRATEGIA COMPETITIVA DE HZX”.  
Recuperado:  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>
  
- Paredes y Segura (2015) La Tesis sustentada “PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA CONTRIBUIR EN LA PERCEPCIÓN DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL COLECTIVO APROCHICAMA, EN EL DISTRITO DE RÁZURI, REGIÓN LA LIBERTAD”.  
Recuperado:  
<http://dspace.unitru.edu.pe>
  
- Porras (2015) Tesis Sustentada “ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE ESQUEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CINCO EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO – ECUADOR COMO MECANISMO DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL”.  
Recuperado:  
<http://repositorio.puce.edu.ec>

- Tamayo (2014) La Tesis “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”.  
Recuperado:  
<http://repositorio.uasb.edu.ec>
  
- Vargas (2014) La Tesis “DIAGNÓSTICO DE SOSTENIBILIDAD PARA VALORAR LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (RSE) EN LAS PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO: ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS”.  
Recuperado:  
<http://repositorio.puce.edu.ec>
  
- Responsabilidad Social  
Recuperado:  
<https://www.gerencie.com/responsabilidad-social-empresarial-rse.html>
  
- Enfoque Global de la Responsabilidad Social de las Empresas  
Recuperado:  
<http://www.oiss.org/atprlja/?Libro-verde-sobre-Responsabilidad>

# ANEXOS

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LAS PERSONAS VULNERABLES DEL PROGRAMA CUNA MÁS EN LA CIUDAD DE ICA, 2020**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema Principal:</b> ¿En qué medida la responsabilidad social influye en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Explicar cómo los programas de desarrollo influyen en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Principal:</b> Los programas de desarrollo influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Responsabilidad Social</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Programas de Desarrollo - Imagen Institucional</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo <b>Método de Investigación:</b> Sistémico <b>Diseño de Investigación:</b> Correlacional <b>Población:</b> Está conformada por (25) trabajadores del programa Cuna Más <b>Muestra:</b> Por ser No Probalistico la muestra es de (25) trabajadores a encuestar <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problema Secundario 1:</b> De qué manera los programas de desarrollo influyen en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.</p> <p><b>Problema Secundario 2:</b> ¿De qué manera la imagen institucional influye en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020?</p>	<p><b>Objetivos Específico 1:</b> Analizar cómo los programas de desarrollo influyen en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específico 2:</b> Analizar cómo la imagen institucional influye en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Secundaria 1:</b> Los programas de desarrollo influyen significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.</p> <p><b>Hipótesis Secundaria 2:</b> La imagen institucional influye significativamente en la calidad del servicio a las personas vulnerables del programa CUNA MÁS en la ciudad de Ica, 2020.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> Calidad del Servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Calidad como Excelencia - Calidad como Valor</p>	

**ANEXO 2: INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO SOBRE:  
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

-----

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

-----

RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESCALA DE VALORACIÓN		
	Si	A Veces	No
1. ¿Para usted; la responsabilidad social del programa Cuna Más es eficiente en sus actividades?			
<b>DIMENSIÓN: PROGRAMA DE DESARROLLO</b>			
2. ¿Según su opinión; los programas de desarrollo permiten la efectividad en sus actividades sociales?			
3. ¿Según su opinión; el compromiso y la obligación social depende de la organización?			
<b>DIMENSIÓN: IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
4. ¿Según su opinión; la imagen institucional es el reflejo de una buena gestión de las actividades sociales?			
5. ¿Según su opinión; la mejora de la persona y la comunidad depende de la buena labor administrativa de la institución?			



**CUESTIONARIO SOBRE:  
LA CALIDAD DEL SERVICIO**

-----

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

-----

CALIDAD DEL SERVICIO	ESCALA DE VALORACIÓN		
	Si	A Veces	No
1. ¿Para usted; la calidad del servicio del programa Cuna Mas es adecuada para sus actividades que ejecutan?			
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD COMO EXCELENCIA</b>			
2. ¿Según su criterio; es prioridad de la institución alcanzar la calidad como excelencia?			
3. ¿Según su criterio; el trabajo en equipo y la capacitación del personal depende para mejorar el desempeño en las actividades?			
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD COMO VALOR</b>			
4. ¿Según su criterio; es prioridad de la institución alcanzar la calidad como valor?			
5. ¿Según su criterio; la institución tiene como objetivo ser eficiente por parte de los colaboradores y sus controles?			



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

**Anexo 03: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Boza Muñoz Joan Carlos  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LAS PERSONAS VULNERABLES DEL PROGRAMA CUNA MAS EN LA CIUDAD DE ICA, 2020  
 1.5 Autor del instrumento: ANGELA DEL ROSARIO DELGADO SALGUERO  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						944
TOTAL (PROMEDIO)						94,4

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.88  
 VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con ochenta y ocho  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 13 de junio del 2021

Posfirma  
 DNI: 21569130



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

**Anexo 03: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ramos Escajadillo Xenia Karin
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
- 1.4 Título de la Investigación: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LAS PERSONAS VULNERABLES DEL PROGRAMA CUNA MAS EN LA CIUDAD DE ICA, 2020
- 1.5 Autor del instrumento: ANGELA DEL ROSARIO DELGADO SALGUERO
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					89
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					89
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					89
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					91
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					91
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					89
SUB TOTAL						898
TOTAL (PROMEDIO)						89.8

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17.96  
 VALORACION CUALITATIVA: Diecisiete con noventa y seis  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 13 de junio del 2021

Posfirma  
 DNI: 07757185