



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES CON RESPECTO A LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CONSULTORIO  
MÉDICO FAMILIAR DE PIURA, AÑO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

SARANGO YOVERA, CHRISTIAN

**ASESOR**

DRA. RODRIGUEZ DE PEÑA, NÉLIDA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

MARKETING

**PIURA – PERÚ**

**2015**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Nélide Rodríguez de Peña  
PRESIDENTE**

---

**Mg. Milena Noblecilla  
SECRETARIO**

---

**Dra. Blanca Álvarez Lujan  
VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza, para salir adelante y poder terminar mi informe de tesis.

A mi esposa Andrea y a mi querido hijo Matheo que son el motor y motivo de mi vida, mis suegros quienes me apoyaron por estar ahí cuando más lo necesite, quienes me dieron grandes lecciones y motivación para poder lograr este sueño

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi asesora Dra. Rodríguez de Peña, Nélida por ayudarme en todo momento en poder realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo – Piura por haberme dado las bases y poder convertirme en un buen profesional.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, SARANGO YOVERA, CHRISTIAN con DNI N° 45043854, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Piura, de Diciembre del 2015

---

SARANGO YOVERA, CHRISTIAN

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “PERCEPCION DE LOS PACIENTES CON RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL CONSULTORIO MEDICO FAMILIAR DE PIURA, AÑO 2015” con la finalidad de determinar la percepción de los pacientes con respecto a la responsabilidad social empresarial del consultorio médico familiar de Piura, Año 2015.

El presente trabajo de investigación, consta de los siguientes capítulos: el capítulo I, el cual explica la parte esencial de esta investigación, así como trabajos referentes al tema principal, en el aspecto internacional, nacional y local, además de contenido relevante a esta investigación, en el capítulo II se explica el método de investigación con el que contará, además del estudio de la población y la muestra, también de los instrumentos a aplicar en esta investigación. En el capítulo III, se muestran los resultados de los instrumentos aplicados en dicha investigación. En el capítulo IV, está referido a la discusión de resultados. En el capítulo V, corresponde a las conclusiones del estudio, mientras que el capítulo VI, recomienda aspectos dados como importantes los cuales podrían ser de importancia para futuras investigaciones. En el capítulo VII se proponen estrategias de responsabilidad social empresarial para el establecimiento. Finalmente en el capítulo VIII se presentan las referencias de los autores, revistas, etc. empleados en la investigación.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	11
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos .....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema .....	21
1.5 Justificación .....	22
1.6 Objetivos.....	23
II. METODO .....	24
2.1 Diseño .....	24
2.2 Variables, Operacionalización.....	24
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
2.5 Métodos de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos .....	30
III. RESULTADOS .....	31
3.1 Responsabilidad económica del consultorio médico familiar de Piura. ....	31
3.2 Responsabilidad legal del consultorio médico familiar de Piura. ....	33
3.3 Responsabilidad ética del consultorio médico familiar de Piura. ....	34
3.4 Responsabilidad filantrópica del consultorio médico familiar de Piura. ....	35
IV. DISCUSIÓN .....	40
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES .....	49
VII. PROPUESTA .....	50
VIII. REFERENCIAS .....	61
ANEXOS .....	63
Anexo I. Resultados.....	64
Tabla 10. Nivel de responsabilidad social del Consultorio Médico Familiar .....	64
Anexo 2. Matriz de Consistencia.....	71
Anexo 3. Encuesta .....	73
Anexo 4. Guía de entrevista .....	75

## ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen descriptivo de los aspectos relacionados con la responsabilidad económica .....	30
Tabla 2. Resumen descriptivo de los aspectos relacionados con la responsabilidad legal.....	32
Tabla 3. Resumen descriptivo de los aspectos relacionados con la responsabilidad ética.....	33
Tabla 4. Resumen descriptivo de los aspectos relacionados con la responsabilidad filantrópica .....	36
Tabla 5. Nivel de responsabilidad social del Consultorio Médico Familiar de Piura .....	38
Tabla 6. Resumen descriptivo de la responsabilidad social del Consultorio Médico Familiar de Piura .....	39
Tabla 7. Características generales de los pacientes que acuden al consultorio médico familiar de Piura.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características generales de los pacientes del consultorio Médico Familiar de Piura .....	66
Figura 2. Valoración de la responsabilidad económica .....	67
Figura 3. Valoración de la responsabilidad Legal .....	68
Figura 4. Valoración de la responsabilidad ética .....	68
Figura 5. Valoración de la responsabilidad filantrópica .....	69
Figura 6. Valoración de la responsabilidad social .....	69
Figura 7. Valoración de la responsabilidad social .....	70

## RESUMEN

La investigación plantea determinar la percepción de los pacientes con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial del Consultorio Médico Familiar de Piura, Año 2015; se tomó como referencia para el desarrollo de la tesis a los autores Fernández (2005) y De Castro (2005) para plantear su teoría en el desarrollo de la investigación; determinando el nivel de percepción de los pacientes en cuanto a la responsabilidad económica, responsabilidad legal, responsabilidad ética y filantrópica. La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad de 500 pacientes y la muestra de 217 personas. Se aplicaron 2 instrumentos; el cuestionario para los pacientes y la guía de entrevista para el gerente del consultorio, utilizando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Dentro de las conclusiones se determinó que la percepción de los pacientes respecto a las responsabilidades económica, ética, legal y social son buenas, no obstante es necesario reforzar las acciones destinadas a mejorar la percepción de la población objetivo respecto a la responsabilidad filantrópica.

**Palabras claves:** Responsabilidad Económica, Ética y Percepción.

## **ABSTRACT**

The research raises determine the perception of patients regarding Corporate Social Responsibility Piura Family Medical Clinic, 2015; It was taken as reference for the development of the thesis to Fernandez (2005) and De Castro authors (2005) to present his theory in the development of research; determining the level of perception of patients in terms of economic responsibility, legal responsibility, ethical and philanthropic responsibility. The research population consisted of all 500 patients and the sample of 217 people. 2 instruments were applied; the patient questionnaire and interview guide for the manager's office, using a non experimental, transversal and descriptive methodology. Among the findings it was determined that the perception of patients regarding the economic responsibilities, ethical, legal and social are good, however it is necessary to strengthen measures to improve the perception of the target population for philanthropic responsibility.

**Keywords:** Economic Responsibility, Ethics and Perception.