

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	6
INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Introducción.....	6
1.1.1 Antecedentes del proyecto	6
1.2 Planteamiento e identificación del problema	8
1.2.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2.2 Formulación de problema.....	9
1.3 Justificación del proyecto	9
1.3.1 Justificación teórica.....	9
1.3.2 Justificación metodológica	10
1.3.3 Justificación practica	10
1.4 Objetivos del proyecto.....	10
1.4.1 Objetivo general	10
1.4.2 Objetivos específicos.....	11
1.5 Alcances del proyecto.....	11
1.5.1 Alcance espacial.....	11
1.5.2 Alcance temporal.....	11
1.5.3 Alcance substantivo.....	11
1.6 Metodología.....	12
1.6.1 Enfoque de investigación	12
1.6.2 Tipo de investigación.....	12
1.6.3 Técnica de investigación	13
1.6.4 Fuentes de investigación	14
CAPITULO II MARCO TEORICO	16
2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	16
2.1.1 Tipos de Responsabilidad Social Empresarial.....	19
2.1.2 Los stakeholders en la RSE	20
2.1.2.1 Atributos de los stakeholders:.....	21
2.1.2.2 Tipología de los stakeholders.....	22
2.1.2.3 Existen dos tipos de stakeholders:.....	22

2.1.3 Modelos de gestión de RSE.....	23
2.1.3.1 Etapas para construir un modelo de gestión de RSE.....	24
2.1.4 Formas de diagnostico.....	26
2.1.4.1 Análisis PESTEL.....	26
2.1.4.2 Las 5 fuerzas de PORTER.....	28
2.1.4.3 Cadena de valor de PORTER.....	31
2.2 Marco contextual de la Clínica odontológica de la UCB.....	33
2.2.1 Historia de su inicio.....	33
2.2.2 Equipamiento.....	34
2.2.3 Histórico de cantidad de pacientes.....	34
CAPÍTULO III.....	45
MARCO PRÁCTICO.....	45
3.1 Introducción.....	45
3.2 Análisis externo.....	45
3.2.1 Político.....	45
3.2.2 Económico.....	47
3.2.3 Sociocultural.....	50
3.2.4 Tecnológico.....	53
3.2.5 Ecológico.....	54
3.2.6 Legal.....	56
3.3 Análisis del entorno competitivo Análisis del entorno competitivo: 5 fuerzas de Porter... 59	59
3.3.1 Poder de negociación de los clientes.....	59
3.3.2 Rivalidad con los competidores existentes.....	60
3.3.3 Amenaza de nuevos competidores.....	60
3.3.4 Poder de los proveedores.....	60
3.3.5 Amenaza de los sustitutos.....	61
3.4 Analizar el funcionamiento actual de la clínica odontológica de la UCB.....	61
3.4.1 Eslabones de Apoyo.....	62
3.4.1.1 Infraestructura.....	62
3.4.1.2 Gestión de recursos humanos.....	64
3.4.1.3 Desarrollo de tecnología.....	65
3.4.1.4 Aprovisionamiento.....	65
3.4.2 Eslabones Primarios.....	66

3.4.1.5	Logística interna.....	66
3.4.1.6	Operaciones.....	67
3.4.1.7	Logística externa.....	67
3.4.1.8	Marketing.....	67
3.4.1.9	Servicio.....	68
3.5	Identificar la percepción de los Stakeholders o grupos de interés de la clínica.....	68
3.5.1	Formula y cálculo de la población.....	68
3.5.2	Resultados de la encuesta.....	69
3.6	Realizar un análisis FODA de la clínica odontológica de la UCB.....	75
CAPÍTULO IV		80
PROPUESTA		80
4.1	Introducción.....	80
4.2	Objetivo de la propuesta.....	80
4.2.1	Incorporar la RSE en la filosofía de la Clínica Odontológica.....	82
4.2.2	Gestionar la comunicación interna y externa.....	84
4.2.2.1	Reforzar la comunicación interna de la Clínica.....	84
4.2.2.2	Reforzar la comunicación externa de la Clínica.....	84
4.2.3	Incluir la RSE en el sistema de gestión.....	88
4.2.4	Involucrar a la comunidad con las actividades de la Clínica.....	88
4.3	Valorar económicamente el programa.....	89
CAPÍTULO V		95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		95
5.1	Conclusiones.....	95
5.2	Recomendaciones.....	96
BIBLIOGRAFIA		97