UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

RODRIGUEZ DAVILA NILO ADRIAN

VASQUEZ HEREDIA MARCO JULIO

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 7:10 pm del día martes 17 de setiembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Nilo Adrian Rodriguez Davila y Marco Julio Vasquez Heredia, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad.

Siendo las 8:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Asesor

Bach. Nilo Adrian Rodriguez Davila

Tesista

Bach. Marco Julio Vasquez Heredia

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0350-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023"

Autor(es)	:	**RODRIGUEZ DAVILA, NILO ADRIAN**
		VASQUEZ HEREDIA, MARCO JULIO
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 18/07/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Nilo Adrian Rodriguez Davila

Autor de la tesis titulada : Responsabilidad Social y la calidad de atención a los Ciudadanos en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24/09/2024

Email: rdrgz972710@gmail.com Firma:

Teléfono: 924174461 DNI: 78286253

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MARCO JULIO VASQUEZ HEREDIA

Autor de la tesis titulada : RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24 / 09 / 2024

Email: marcojuliovasquezheredia@gmail.com Firma:

Teléfono: 931243440 DNI: 74765786

DEDICATORIA

A Dios, a nuestras failinas, y a todas y cada una de las personas que creyeron desde un principio en nosotros, dándonos su apoyo en cada decisión que tomamos en este nuevo reto profesional.

Rodriguez y Vasquez

AGRADECIMIENTO

Gracias Padre Dios por guiarnos cada día personal y profesionalmente; Para permitirnos seguir estando sanos y darnos la fuerza para seguir adelante con este proyecto.

A nuestra familia, especialmente a nuestras madres que nos ayudaron mucho. Nuestros deberes y obligaciones que teníamos que procesar se volvieron infinitas, pero su aliento para seguir adelante me dio la motivación que solo ella podía darme.

Gracias a los profesores por su gran experiencia en la impartición de cursos que nos ayudaron, de una forma u otra, a profundizar nuestro conocimiento profesional en el campo de la gestión.

Además, quisiéramos expresar nuestra gratitud y reconocimiento al Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes de la prestigiosa Universidad Nacional de Ucayali, quien fue cada día un guía, más que un simple maestro.

Gracias por todas las experiencias que me ayudaron a crecer como persona y ciudadana comprometida con la sociedad.

ÍNDICE DEL GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I. 18
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18
1.1. Descripción del problema 18
1.2. Formulación del problema 19
1.2.1. Problema general 19
1.2.2. Problemas específicos 19
1.3. Objetivos 20
1.3.1. Objetivo general 20
1.3.2. Objetivos específicos 20
1.4. Hipótesis 21
1.4.1. Hipótesis general 21
1.4.2. Hipótesis especifica 21
1.5. Variables 21
1.6. Operacionalización de variables 22
1.7. Justificaciones 22
1.7.1. Justificación Teórica 22
1.7.2. Justificación Metodológica 23
1.7.3. Justificación Practica 23
CAPÍTULO II. 24
MARCO TEÓRICO 24
2.1. Antecedentes del problema 24
2.1.1. Antecedente internacional 24
2.1.2. Antecedente nacional 25
2.1.3. Antecedente local 26
2.2. Bases teóricas del problema 26
2.2.1. Base teoría de la variable 1 26
2.2.2. Base teórica de la variable 2 28
2.3. Definición de términos básicos 31
CAPÍTULO III. 33

MARCO METODOLOGICO 33
3.1. Método de investigación 33
3.2. Población y muestra 34
3.2.1. Población 34
3.2.2. Muestra 34
3.3. Instrumentos de recolección de datos 34
3.3.1. Técnicas 34
3.3.2. Instrumentos de recolección 35
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 35
3.4. Procedimiento de recolección de datos 35
3.5. Tratamientos de los datos 35
CAPÍTULO IV. 37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 37
4.1. Descripción de los resultados obtenidos 37
4.2. Prueba de normalidad 42
4.3. Pruebas de hipótesis 42
4.4. Discusión 45
CONCLUSIONES 48
SUGERENCIAS 49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 50
ANEXOS 55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 22
Tabla 2. Variable 1 Responsabilidad social vs Variable 2 Calidad de atención. 37
Tabla 3. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 1 Satisfacción. 38
Tabla 4. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 2 Eficiencia. 39
Tabla 5. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 3 Percepción. 40
Tabla 6. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 4 Expectativas. 41
Tabla 7. Prueba de Kolmogorov - Smirnov. 42
Tabla 8. Correlación sobre la hipótesis general. 42
Tabla 9. Correlación sobre la hipótesis especifica 1. 43
Tabla 10. Correlación sobre la hipótesis especifica 2. 44
Tabla 11. Correlación sobre la hipótesis especifica 3. 44
Tabla 12. Correlación sobre la hipótesis especifica 4. 45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Esquema de investigación.* 34
Figura 2. Variable 1 Responsabilidad social vs Variable 2 Calidad de atención. 37
Figura 3. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 1 Satisfacción. 38
Figura 4. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 2 Eficiencia. 39
Figura 5. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 3 Percepción. 40
Figura 6. Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 4 Expectativas. 41

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia. 56
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos 57

RESUMEN

Este trabajo de investigación se ha desarrollado de tipo aplicada, con el nivel no experimental, diseño descriptivo correlacional, y tuvo como objetivo general Establecer como se relaciona la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; como hipótesis general, La responsabilidad social se relaciona significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; 32 trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo y su muestra de 32 como tal. Los principales resultados fueron De acuerdo con los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, se registró que el 65,6%, lograron establecer como se relaciona la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; de manera regular; y por ultimo luego de procesar los datos recolectados de los colaboradores, los valores arrojan que el Rho es de 0.753 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.000, aceptando la hipótesis general, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

Palabras claves: *Responsabilidad social, calidad de atención y satisfacción.*

ABSTRACT

This research work has been developed of an applied type, with a non-experimental level, descriptive correlational design, and its general objective was to establish how social responsibility and the quality of care for citizens are related in the provincial municipality of Colonel Portillo, 2023. ; As a general hypothesis, Social responsibility is significantly related to the quality of care for citizens in the provincial municipality of Colonel Portillo, 2023; 32 workers in the tax collection area of the provincial municipality of Colonel Portillo and its sample of 32 as such. The main results were According to the results obtained after applying the questionnaire to the workers in the tax collection area of the provincial municipality of Coronel Portillo, it was recorded that 65.6% managed to establish how social responsibility and quality of care for citizens in the provincial municipality of Colonel Portillo, 2023; regularly; and finally after processing the data collected from the collaborators, the values show that the Rho is 0.753 which is highly positive, and the p-value is 0.000, accepting the general hypothesis, social responsibility is significantly related to the quality of care for citizens in the provincial municipality of Colonel Portillo, 2023.

Keywords: Social responsibility, quality of care and satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Anteriormente, la responsabilidad social se enfocaba únicamente en generar beneficios para los accionistas. Sin embargo, las empresas ahora reconocen que esto no es suficiente. Es crucial tener una visión clara para garantizar que las actividades de la organización sean sostenibles económica, social y ambientalmente. La responsabilidad social corporativa es vista globalmente como una variable competitiva. Para aplicarla y ampliarla en diversos ámbitos económicos y comerciales, como los interesados, es esencial comprender su naturaleza y concepto, y fomentar que las empresas actúen de manera responsable.

La creación de esta aplicación mejora la calidad de la atención al cliente y muestra a los empleados que la empresa se preocupa por un entorno de trabajo saludable, así como por el bienestar de sus familias y el medio ambiente. Los empleados, al ver este compromiso, se alinearán con los objetivos de la organización, lo que beneficia a la empresa al contribuir a su futuro. Además, esto resulta en un mejor desempeño de los trabajadores al brindar servicios con mayor cuidado.

La aplicación de este concepto en las empresas es una decisión voluntaria, y cuando la empresa lo acepta, la responsabilidad social debe estar alineada con los principios de la organización y con la implementación de la visión que se fijó interna y “externamente”, dependiendo de las expectativas de las partes, también debe demostrar valores éticos hacia las personas y hacia el medio ambiente, para contribuir no sólo a la prosperidad financiera de la empresa sino también al bien mayor de todos.

En todo el mundo, muchas empresas que han implementado la responsabilidad social han observado que sus clientes sienten que, al utilizar un servicio o producto de una organización socialmente responsable, ellos mismos están contribuyendo a esa causa, y por ende este es un método de fidelizar a los clientes y mejorar la atención hacia ellos.

Durante muchos años se ha estudiado la cuestión de la gestión de la ciudad y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La Responsabilidad Social Empresarial a menudo se vincula con el Desarrollo Sustentable, un concepto ampliamente aceptado en ámbitos académicos, empresariales, políticos y de la sociedad civil. Esta relación estrecha explica en parte por qué la RSE se ha difundido significativamente en los últimos años. Si consideramos positivo y deseable que las empresas, tanto sociales como de capital, integren la RSE en su propuesta de valor, es fundamental medir el nivel de conocimiento, implementación y evaluación de la RSE en sus tres principales áreas: desempeño económico, social y ambiental. Por su naturaleza, se asume que las Empresas de la Economía Social están mejor preparadas, tanto en su estructura organizacional como en sus principios y valores, para enfrentar los desafíos de la RSE.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018), La gobernanza urbana en nuestro país es deficiente e ineficaz, lo que genera insatisfacción en las personas cuando acuden a la alcaldía para resolver sus problemas. No reciben la atención necesaria debido a la falta de procesos automatizados y servicios de cuidado personal adecuados. Aunque se podría utilizar medios electrónicos de acceso virtual, la gestión sigue operando con métodos ilegales y directos, afectando tanto a funcionarios como a ciudadanos.

Es crucial que aquellos interesados en aplicar y expandir la RSE a diversos sectores económicos y comerciales, como los stakeholders,

comprendan claramente su naturaleza y concepto. Para incentivar a las empresas a actuar con responsabilidad, la RSE debe integrarse en su gestión.

Esto mejora la calidad de atención al cliente, y los empleados, al ver que la empresa se preocupa por mantener un ambiente laboral saludable y por el bienestar de sus familias y del medio ambiente, estarán más comprometidos con las metas de la organización. Este compromiso es beneficioso para la empresa, ya que contribuye a un futuro mejor para la organización y mejora el desempeño de los trabajadores en la atención al cliente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023?

- ¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer como se relaciona la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.
- Indicar cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.
- Señalar como se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.
- Establecer como se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La responsabilidad social se relaciona significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

1.4.2. Hipótesis especifica

- La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.
- La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.
- La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.
- La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1

-Responsabilidad social

1.5.2. Variable 2

-Calidad de atención

1.6. **Operacionalización de variables**

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Responsabilidad social.	Según Tanoria (Citado por López y Ramos, 2022) define como una contribución activa y voluntaria de la empresa que se basa en principios de transparencia y valores éticos, incluyendo los planes de mejora para la organización y sus partes.	Se definirá de manera operacional con las siguientes dimensiones: Recursos humano; Especialización profesional; Remuneración; y Salud y seguridad ocupacional.	Dimensión 1 Recursos humano	- Personal calificado. - Personal permanente. - Contratación de personal de forma responsable.
			Dimensión 2 Especialización profesional	- Equidad en la capacitación por área. - Crecimiento profesional. - Claridad en sus funciones.
			Dimensión 3 Remuneración	- Equidad remunerativa entre trabajadores. - Satisfacción remunerativa. - Bono productivo.
			Dimensión 4 Salud y seguridad ocupacional	- Manual de salud y seguridad ocupacional. - Asistencia medica en primeros auxilios. - Capacitación en seguridad y salud ocupacional.
Variable 2: Calidad de atención.	Charry y Flores (2021) definieron que es un conjunto de acciones que realizan las organizaciones en bienestar de la población.	Se definirá de manera operacional con las siguientes dimensiones: Satisfacción; Eficiencia; Percepción y Expectativas.	Dimensión 1 Satisfacción	- Precisión. - Servicio rápido. - Empatía.
			Dimensión 2 Eficiencia	- Tiempo. - Proceso. - Atención adecuada.
			Dimensión 3 Percepción	- Interés. - Conocimiento - Actitud.
			Dimensión 4 Expectativas	- Credibilidad. - Conocimiento. - Comunicación.

1.7. **Justificaciones**

1.7.1. Justificación Teórica

Teóricamente, porque a partir del análisis y estudio de las variables, se han identificado nuevos conocimientos y lineamientos que sirven como herramienta para el diseño de estrategias que

ayuden a aumentar estos aspectos tan sobresalientes. Obtener resultados que puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

1.7.2. Justificación Metodológica

Metodológicamente, ya que constituyó una revisión de literatura sobre las primordiales herramientas y tácticas de RS y calidad de atención a los ciudadanos, este estudio será una base para futuras investigaciones relacionada con los temas investigados.

1.7.3. Justificación Practica

Desde un punto de vista práctico, esto fue de gran utilidad ya que los resultados brindan diversas soluciones y propuestas para comprender las relaciones entre las variables de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedente internacional

Chimbo (2018), en su tesis titulada “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA GESTIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR COOPERATIVO SEGMENTO 2 DE TUNGURAHUA”, concluye que, la responsabilidad social influye significativamente en la gestión financiera, ya que muchas veces se implementa solo por normativa.

Tapia et al. (2018), en su trabajo “La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador”, encontraron que, el 97% de los esfuerzos se enfocan en productos y servicios de calidad para atraer más clientes, el 76% en contribuir a la sociedad para lograr una buena imagen corporativa, y el 86% en mejorar la calidad de vida de los empleados y el ambiente laboral. Sin embargo, la protección del medio ambiente recibe una atención baja, con solo un 22%. Además, algunos empresarios ven la RSE como una oportunidad para incrementar los beneficios económicos, mientras que a los inversionistas les resulta atractiva la práctica de la RSE.

Severino et al. (2022), en su tesis “RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SUPERMERCADOS: EXPLORANDO LA PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN CHILE”, encontraron, diferencias estadísticamente significativas entre

algunos grupos y que la mayoría de los consumidores consideran que los supermercados son socialmente responsables.

2.1.2. Antecedente nacional

López y Ramos (2022), en su tesis titulada "Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022", concluyeron que, existe una correlación positiva considerable entre la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy (Rho de Spearman 0,874), con un nivel de significancia de p=0.000, menor al 0.05. Esto indica que una buena responsabilidad social mejora considerablemente la calidad de atención a los ciudadanos de Parcoy.

Campos y Donayre (2022), en su tesis "Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022", concluyeron que, los resultados, obtenidos mediante el coeficiente de Rho Spearman, mostraron una correlación entre responsabilidad social y calidad de atención con un valor de 0,505 y un valor de significancia menor a 0.05, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la nula. Esto demuestra una asociación de magnitud moderada entre las variables de responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano.

Bendezú (2021), en su trabajo de investigación "RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN – 2020", determinó que, hay una correlación directa entre la responsabilidad social y la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Concepción. Los resultados mostraron un Rho de Spearman de 0,296, indicando una relación directa pero débil. Además, el valor de p fue menor que el nivel de significancia (0,008 < 0,05), lo que corrobora la existencia de una correlación.

2.1.3. Antecedente local

No existen estudios como antecedentes locales, siendo este el primer estudio que vincula las variables.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de la responsabilidad social

Según Tanoria (Citado por López y Ramos, 2022), la responsabilidad social empresarial se define como la contribución activa y voluntaria de la empresa basada en principios de transparencia y valores éticos, que incluye planes de mejora tanto para la organización como para sus partes interesadas.

Martínez (2005) explica que la responsabilidad social empresarial surge de una concepción organizacional que fundamenta sus ideas, decisiones, acciones y resultados en valores. Esto facilita la construcción de una sociedad más rica, justa, equitativa y sustentable. Esta filosofía se materializa a través de actividades formalizadas que promueven el desarrollo integral de todos los grupos, con o

sin poder, mediante el fomento de mayores oportunidades económicas, sociales, culturales, políticas y ecológicamente sostenibles. Así, la empresa supera voluntariamente los estándares mínimos exigidos legal, ética y económicamente, estableciendo una reputación sólida basada en relaciones de confianza y legitimidad en la sociedad en la que opera.

2.2.1.2. Dimensión de la responsabilidad social

Después de definir la primera variable, procedemos a definir cada una de las dimensiones planteadas:

a) Gestión de recursos humanos

Según Fernández (2005), para mantener trabajadores calificados de manera permanente, es crucial implementar capacitación continua, mejorar las comunicaciones internas, promover la equidad laboral y generar oportunidades sin discriminación de género, asegurando condiciones de empleo viables y seguridad laboral.

b) Salud y seguridad

Santoso (2014) sostiene que la salud y seguridad laboral es una responsabilidad esencial de las empresas para prevenir lesiones o muertes entre sus trabajadores (p. 81).

c) Especialización profesional

Según Jayabalan et al. (2016), muchas organizaciones implementan programas de capacitación, desarrollo y apoyo financiero para que los empleados continúen con su educación y desarrollo profesional (p. 170).

d) Remuneración

La remuneración se define como la compensación económica que las empresas proporcionan a cambio del trabajo realizado por sus empleados, permitiendo atraer y retener el talento necesario para satisfacer las necesidades organizacionales (Escuela de Organización Industrial, 2015).

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de calidad de atención

Theresia y Bangun (2019) menciona que una buena calidad de atención al ciudadano consiste en aumentar la satisfacción y lealtad del usuario. La calidad está influenciada por varios factores, a saber: proceso, estructura y resultado, que define una buena atención.

Charry y Flores (2021) la calidad de atención es un conjunto de acciones que realizan las organizaciones en bienestar de la población.

2.2.2.2. Dimensión de calidad de atención

En cuanto a los conceptos de las dimensiones de la variable calidad de atención:

a) Dimensión 1 Satisfacción

Por otro lado, para la primera dimensión tenemos a Prieto (Citado por Fabian,2020) respecto a la calidad de la atención al ciudadano refiere que: La satisfacción del usuario es la razón de ser de toda entidad, y para él se debe aunar ahínco en la asistencia de una función insuperable, atreves de un vínculo interpersonal victorioso. Todo empleado de la institución es apoderado y vocero frente al usuario de su función, que transluce en él su identidad, su temperamento, haciéndolo sentir único en el sector, ya que la calidad en el servicio hará que el beneficiario se encuentre a gusto porque le brinda entendimiento, con base en el discernimiento de los servicios que presenta. (p. 129)

b) Dimensión 2 Eficiencia

Seguidamente en lo concerniente a la segunda dimensión es importante mencionar a Koontz y O'Donnel (1998), respecto a la eficiencia dentro de la gestión “Es el resultado de los objetivos con la menor suma de recursos, la eficiencia implica operar de una forma en la cual se utilicen de la manera más adecuada posible todos los recursos”. Es decir, es la habilidad de gestión para

maximizar los resultados usando el más mínimo de los recursos en el más corto tiempo posible. (p.132)

c) Dimensión 3 Percepción

Por último, la tercera dimensión encontramos lo investigado por la OMS (2011), expone que calidad es la percepción del trato que se brinda en el aquí y el ahora en relación al nivel básico de atención, eso quiere decir que este trato o atención que recibe cada persona no es percibida por todos de la misma manera o al mismo nivel, ya que no es uniforme, por ejemplo los ancianos, las mujeres embarazadas, o personas discapacitadas tienen tratos preferenciales, sin embargo, no en todos los países se acoge eso. Ruiz (2011), expresó que la percepción de la calidad en la atención genera bienestar social de los pueblos por ello es importante que sea considerado como prioritario dentro de los planes de desarrollo de toda sociedad. (p. 71)

d) Dimensión 4 Expectativas

Para tal efecto la cuarta dimensión encontramos lo estudiado por Fernández (2003), en cuanto a la expectativa se debe modificar el modelo tradicional de atención, se debe buscar migrar a una gestión por procesos. Esto permitirá tener mejores expectativas de calidad total que abarca más que prestaciones de un producto, si no que persigue la satisfacción y para ello debe haber una gestión estable y

> eficiente. El proceso de modernización del estado, aquí cumple un rol muy importante la informática y los TICs. (p.271)

2.3. Definición de términos básicos

- Calidad de atención al ciudadano

Sánchez (2010) señala que son los medios para atender de manera directa, específicamente para orientarlos o recibir las sugerencias y responder sus quejas.

- Población

Arias (2006) define el espacio que ha sido previamente identificado y del cual se seleccionará una muestra específica.

- Muestra

Sánchez (2019) describe la muestra como un subgrupo seleccionado de una población bajo estudio.

- Comunicación

Según Bolaños (2015), la comunicación se refiere a la información transmitida a los usuarios sobre los servicios proporcionados por una entidad, utilizando un lenguaje claro y comprensible para todos, independientemente de su nivel educativo o posición social.

- Cortesía

Febres et al (2020) este trato debe ser personalizado; de acuerdo al requerimiento del servicio, debiendo de trasmitirse el requerimiento de forma sencilla, explicando los beneficios, con una actitud de compresión; a fin de contribuir a la calidad de prestación de servicio al usuario.

- Credibilidad

Bolaños (2015) la información brindada a los usuarios, debe generar confianza, dando verisimilitud a los servicios que se presta, garantizándose al usuario la fidelidad del servicio prestado.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para desarrollar la investigación, contamos con Lozada (2014). Ya que nuestra investigación se basa en la aplicada, este tipo se basa en la preservación y aplicación del conocimiento, así como la preservación de la ciencia y ejecutar en la práctica además de mantener estudios científicos para encontrar posibles respuestas a los cambios de innovación y mejorar en situaciones de la vida diaria, También intentan resolver una duda conocida y hallar respuestas a preguntas determinadas, la investigación aplicada enfatiza la resolución de problemas prácticos. La investigación aplicada se puede utilizar para obtener opiniones del mercado, la competencia y los clientes.

3.1.2. Nivel de investigación

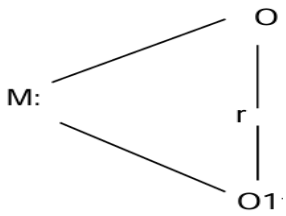
Este estudio tuvo un nivel no experimental, al respecto Llanos y Fernández (2015) precisan que este tipo de nivel son aquellos que no se manipula la variable, su estudio se hacen tal cual se presentan.

3.1.3. Diseño de investigación

En este estudio se trabajó con un diseño correlacional, ya que para llegar a los resultados nos enfocamos principalmente en la medición de las variables, este estudio se realiza sin manipular las variables y donde solamente se observan los fenómenos en su

medio natural para luego analizarlos. Según Hernández et al. (2014), el esquema de correlación busca determinar si existe una relación entre variables que, en un momento dado (p.155), cuyo esquema es el siguiente:

Figura 1. *Esquema de investigación.*



Dónde: M: Corresponde a la muestra seleccionada del estudio.

O: Responsabilidad social

O1: Calidad de atención

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para este estudio elegimos a los trabajadores y colaboradores de la municipalidad provincial de coronel portilla, 2023.

3.2.2. Muestra

La muestra se conformó por los 32 trabajadores y colaboradores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, periodo 2023.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Con respecto a la técnica a utilizar al momento del desarrollo de este estudio se optó por la encuesta, esta nos ayudará a

identificar de primera mano los datos y poder así mismo procesarlos inmediatamente, sobre las variables puesta a estudio responsabilidad social y calidad de atención.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para poder medir la variable responsabilidad social se aplicó un cuestionario de 16 ítems, 4 para las dimensiones propuestas y serán medidos con las escalas con las de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para poder medir la variable 2 la calidad de atención se aplicó un cuestionario que constará de 16 ítems para las dimensiones propuestas y serán medidos con las escalas de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Con la finalidad de dar validación de los instrumentos que se utilizó optamos por una ficha de experto y para poder darle una fiabilidad solida se optó estadístico alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Nos enfocamos a utilizar la codificación cuantitativa de la información, luego elaboramos la matriz de todas las encuestas para el análisis tanto inferencial como descriptivo. Para ellos se utilizará el software estadístico SPSS, versión 28.0 y como apoyo programa Excel 2019 contribuyendo a la facilidad de esta recolección.

3.5. Tratamientos de los datos

El tratamiento de la información se realizó en el programa Excel 20 9 para el recuento total de datos y el programa SPSS versión 28.0, para

elaborar los gráficos estadísticos descriptivos y tablas por frecuencia. Para la contratación de la hipótesis se usó la prueba estadística de correlación (Spearman o De Pearson).

CAPÍTULO IV

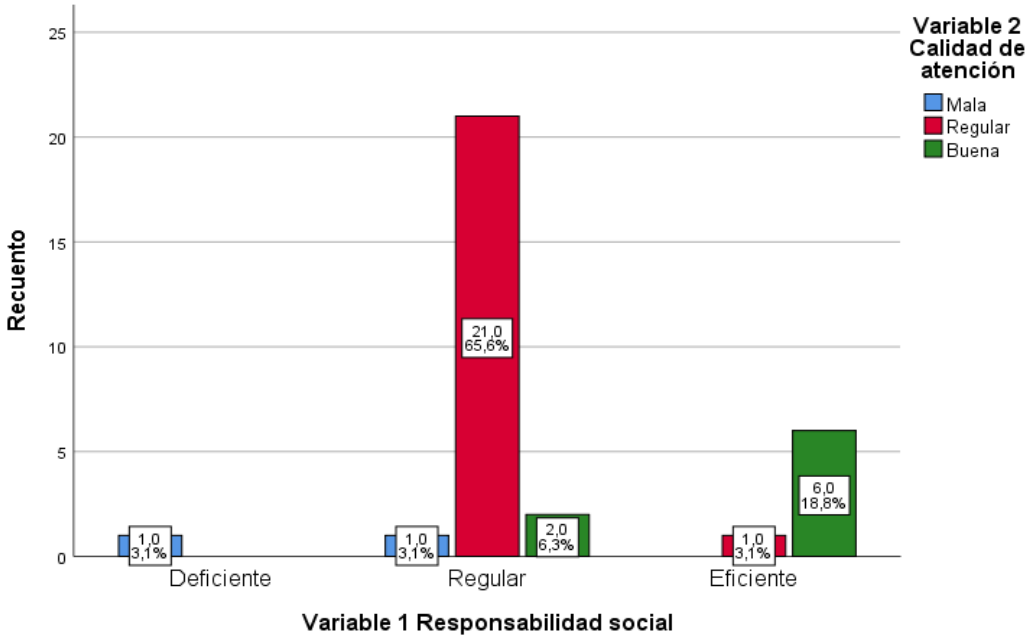
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los resultados obtenidos

Tabla 2. *Variable 1 Responsabilidad social vs Variable 2 Calidad de atención.*

			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Responsabilidad social	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	1	21	2	24
		% del total	3,1%	65,6%	6,3%	75,0%
	Eficiente	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	3,1%	18,8%	21,9%
Total		Recuento	2	22	8	32
		% del total	6,3%	68,8%	25,0%	100,0%

Figura 2. *Variable 1 Responsabilidad social vs Variable 2 Calidad de atención.*



Descripción

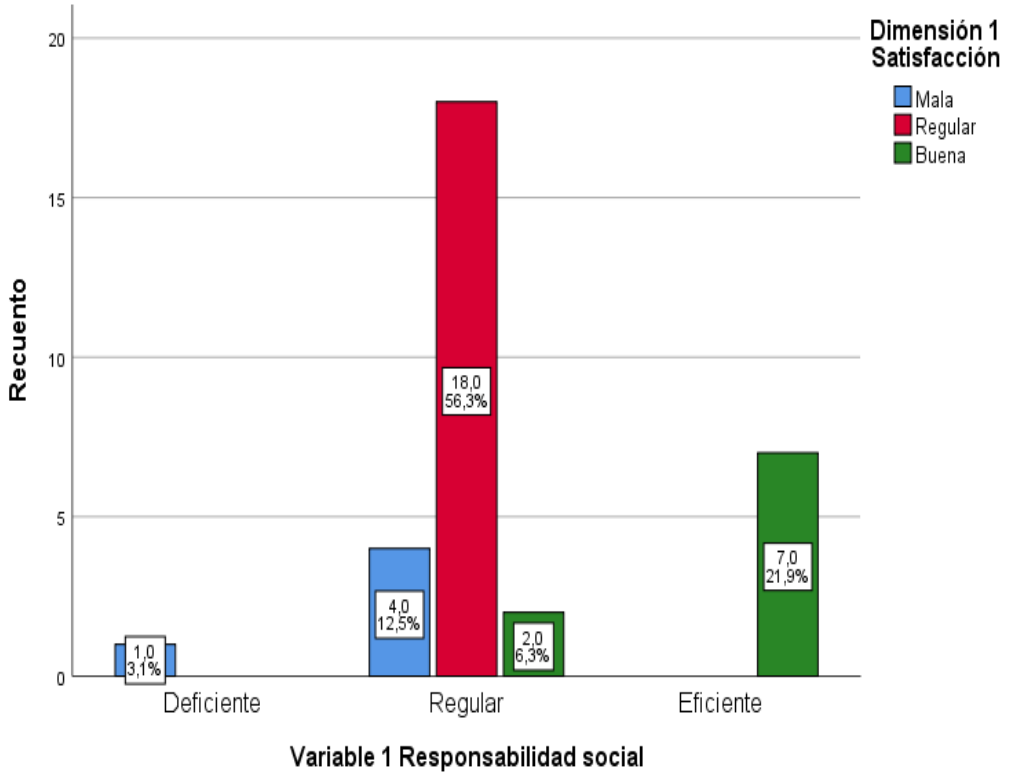
De acuerdo con los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, se registró que el 65,6%, lograron establecer como se relaciona la responsabilidad social y la calidad

de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; de manera regular.

Tabla 3. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 1 Satisfacción.*

			Dimensión 1 Satisfacción			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Responsabilidad social	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	4	18	2	24
		% del total	12,5%	56,3%	6,3%	75,0%
	Eficiente	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	21,9%	21,9%
Total		Recuento	5	18	9	32
		% del total	15,6%	56,3%	28,1%	100,0%

Figura 3. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 1 Satisfacción.*



Descripción

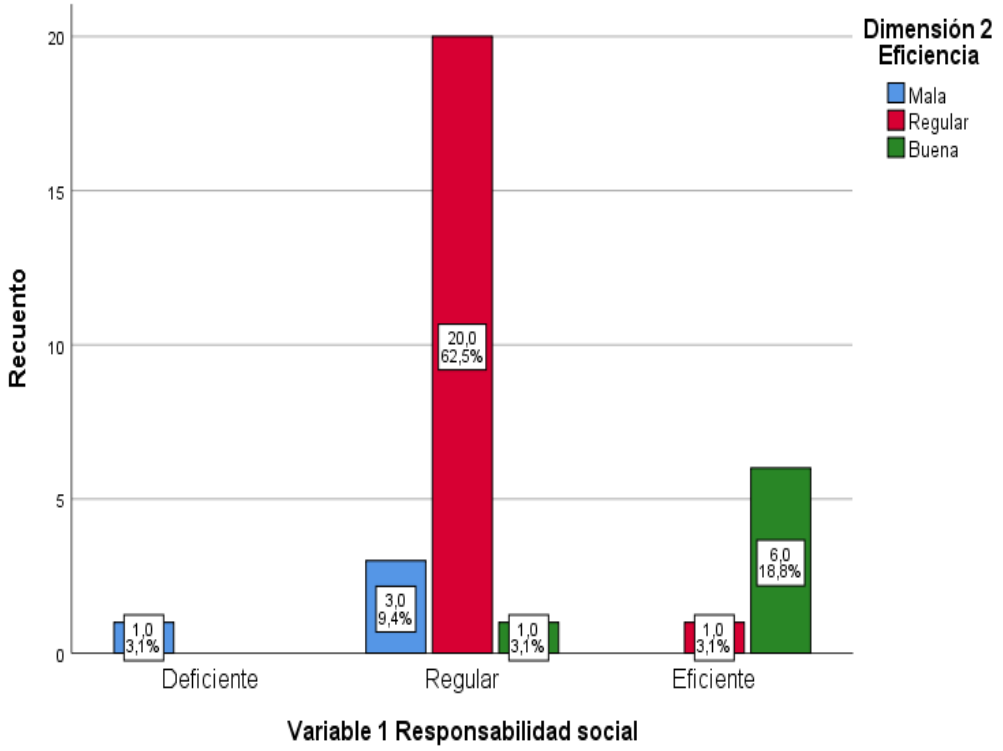
De acuerdo con los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, se registró que el 56,3%,

lograron Determinar cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; de manera regular.

Tabla 4. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 2 Eficiencia.*

			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Responsabilidad social	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	3	20	1	24
		% del total	9,4%	62,5%	3,1%	75,0%
	Eficiente	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	3,1%	18,8%	21,9%
Total		Recuento	4	21	7	32
		% del total	12,5%	65,6%	21,9%	100,0%

Figura 4. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 2 Eficiencia.*



Descripción

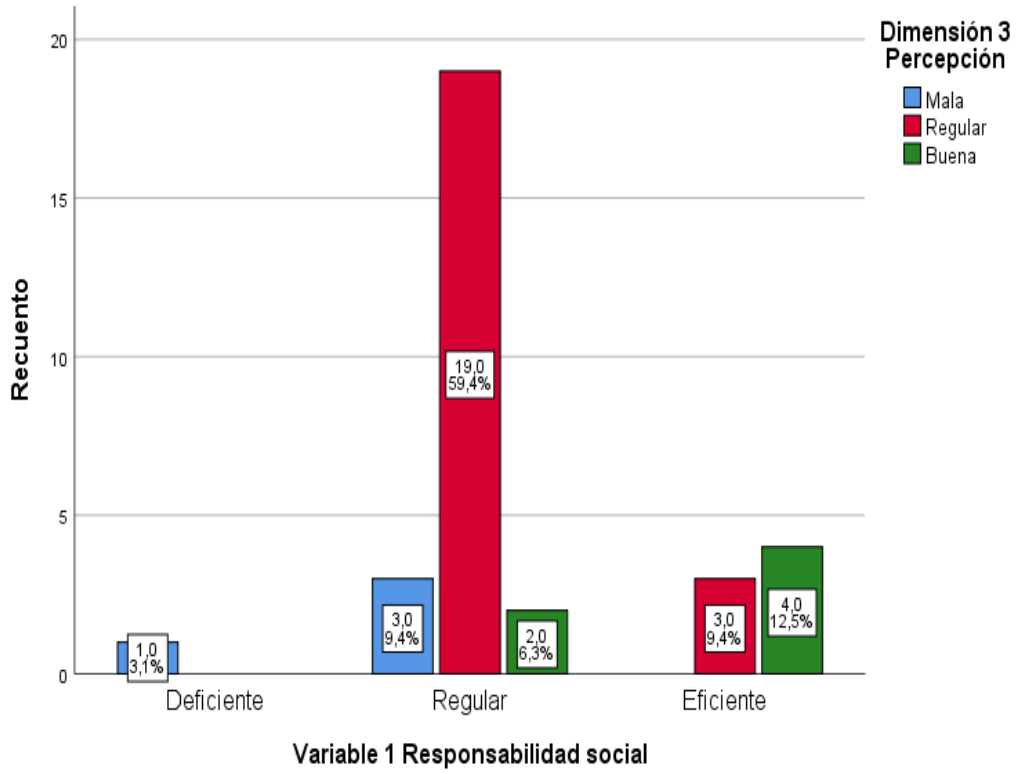
De acuerdo con los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, se registró que el 62,5%, lograron indicaron cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y

Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; de manera regular.

Tabla 5. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 3 Percepción.*

			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Responsabilidad social	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	3	19	2	24
		% del total	9,4%	59,4%	6,3%	75,0%
	Eficiente	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	9,4%	12,5%	21,9%
Total		Recuento	4	22	6	32
		% del total	12,5%	68,8%	18,8%	100,0%

Figura 5. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 3 Percepción.*



Descripción

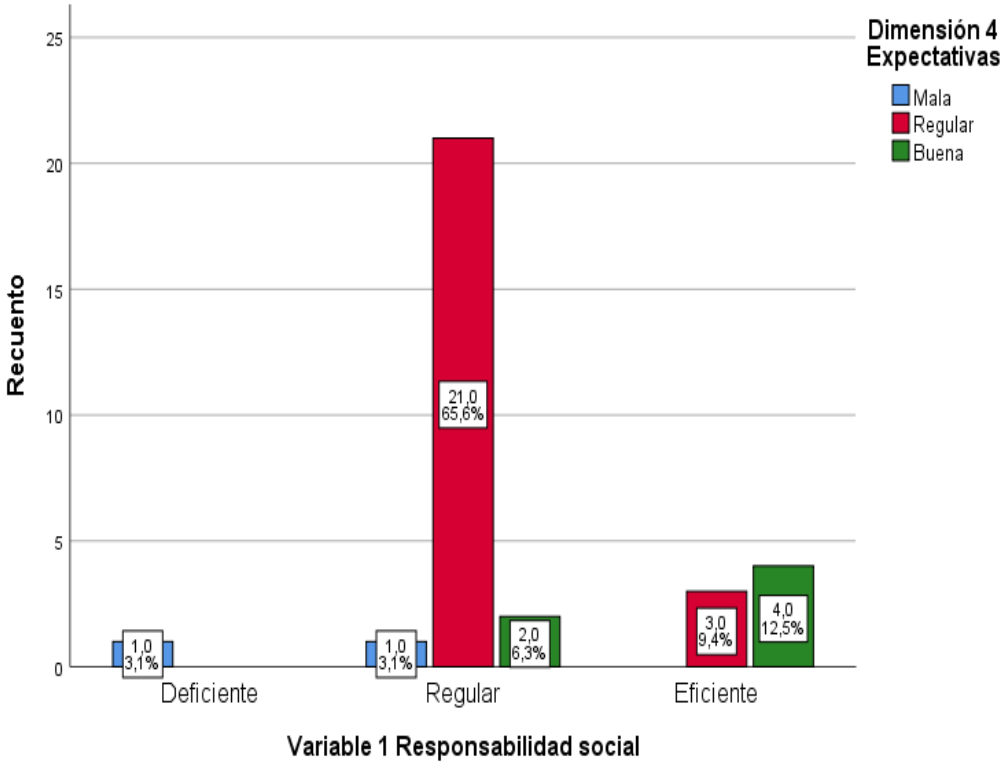
De acuerdo con los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, se registró que el 59,4 %, lograron señalaron como se relaciona la V1 responsabilidad social y

Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; de manera regular.

Tabla 6. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 4 Expectativas.*

			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Responsabilidad social	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	1	21	2	24
		% del total	3,1%	65,6%	6,3%	75,0%
	Eficiente	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	9,4%	12,5%	21,9%
Total		Recuento	2	24	6	32
		% del total	6,3%	75,0%	18,8%	100,0%

Figura 6. *Variable 1 Responsabilidad social vs Dimensión 4 Expectativas.*



Descripción

De acuerdo con los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, se registró que el 65,6 %, lograron establecieron como se relaciona la V1 responsabilidad social y

Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023; de manera regular.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 7. *Prueba de Kolmogorov - Smirnov*.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Satisfacción	,294	32	,000	,792	32	,000
Dimensión 2 Eficiencia	,345	32	,000	,753	32	,000
Dimensión 3 Percepción	,357	32	,000	,736	32	,000
Dimensión 4 Expectativas	,413	32	,000	,663	32	,000
Variable 1 Responsabilidad social	,436	32	,000	,630	32	,000
Variable 2 Calidad de atención	,387	32	,000	,707	32	,000

Descripción

Al procesar la información para comprobar la normalidad se obtienen los siguientes resultados: Todos los valores de Sig menor a 0.05, por lo que se decidió utilizar Spearman Rho para la correlación entre las hipótesis estudiadas.

4.3. Pruebas de hipótesis

Tabla 8. *Correlación sobre la hipótesis general.*

Correlaciones				
			Variable 1 Responsabilidad social	Variable 2 Calidad de atención
Rho de Spearman	Variable 1 Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Variable 2 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resultado:

Luego de procesar los datos recolectados de los colaboradores, los valores arrojan que el Rho es de 0.753 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.000, aceptando la hipótesis general, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

Tabla 9. *Correlación sobre la hipótesis especifica 1.*

Correlaciones

			Variable 1 Responsabilidad social	Dimensión 1 Satisfacción
Rho de Spearman	Variable 1 Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,772
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Dimensión 1 Satisfacción	Coeficiente de correlación	,772	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resultado:

Luego de procesar los datos recolectados de los colaboradores, los valores arrojan que el Rho es de 0.772 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.000, aceptando la hipótesis especifica 1, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

Tabla 10. *Correlación sobre la hipótesis especifica 2.*

Correlaciones				
			Variable 1 Responsabilidad social	Dimensión 2 Eficiencia
Rho de Spearman	Variable 1 Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,761
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Dimensión 2 Eficiencia	Coeficiente de correlación	,761	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resultado:

Luego de procesar los datos recolectados de los colaboradores, los valores arrojan que el Rho es de 0.761 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.000, aceptando la hipótesis especifica 2, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

Tabla 11. *Correlación sobre la hipótesis especifica 3.*

Correlaciones				
			Variable 1 Responsabilidad social	Dimensión 3 Percepción
Rho de Spearman	Variable 1 Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,556
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	Dimensión 3 Percepción	Coeficiente de correlación	,556	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resultado:

Luego de procesar los datos recolectados de los colaboradores, los valores arrojan que el Rho es de 0.556 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.001, aceptando la hipótesis especifica 3, la responsabilidad

social se relaciona significativamente con la Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

Tabla 12. *Correlación sobre la hipótesis especifica 4.*

Correlaciones				
			Variable 1 Responsabilidad social	Dimensión 4 Expectativas
Rho de Spearman	Variable 1 Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,579
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	Dimensión 4 Expectativas	Coeficiente de correlación	,579	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resultado:

Luego de procesar los datos recolectados de los colaboradores, los valores arrojan que el Rho es de 0.579 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.001, aceptando la hipótesis especifica 4, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

4.4. Discusión

Luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, se registró que el 65,6%, lograron establecer como se relaciona la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023 de manera regular; también se registró que el 56,3%, lograron Determinar cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023, de manera regular; así mismo se registró que el 62,5%, lograron indicaron cómo se relaciona

la V1 responsabilidad social y Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023, de manera regular; también se registró que el 59,4 %, lograron señalaron como se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023, manera regular; y por último se registró que el 65,6 %, lograron establecieron como se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023, de manera regular.

Estos resultados se compararon con el autor Chimbo (2018) en su tesis previo a la obtención de título, nombrada “La responsabilidad social y la gestión financiera en el sector cooperativo segmento 2 de Tungurahua”, se concluye que “La responsabilidad social sí influye significativamente en la gestión financiera, ya que el tema de responsabilidad social, aplican solo por normativa; también con los autores Tapia, A.G., Gavilánez, M.I., Jácome, S. P. y Balseca, J. E. (2018). Se ha observado que la responsabilidad social empresarial (RSE) presenta diversos impactos y correlaciones significativas en diferentes contextos organizacionales y geográficos. Por ejemplo, en el estudio titulado "La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador", se destacan resultados que enfatizan la importancia de la calidad en productos y servicios para atraer clientes (97%), la contribución a la sociedad para mejorar la imagen corporativa (76%), y la mejora en la calidad de vida de los empleados y del ambiente laboral (86%). Sin embargo, se identifica que el cuidado y la protección del medio ambiente aún requieren mayor atención, con una evaluación baja del 22%. Además,

se observa que algunos empresarios ven en la RSE una oportunidad para aumentar los beneficios económicos, mientras que los inversionistas encuentran atractiva esta práctica.

En estudios específicos como el realizado por López y Ramos (2022) en la municipalidad Distrital de Parcoy, se encontró una correlación positiva considerable (Rho de Spearman 0.874) entre la RSE y la calidad de atención a los ciudadanos, con un nivel de significancia muy bajo (p=0.000, menor al 0.05). Asimismo, otros estudios en la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2023 corroboran estas observaciones, encontrando asociaciones significativas entre la RSE y diferentes dimensiones de satisfacción, eficiencia, percepción y expectativas ciudadanas.

Comparando estos hallazgos con investigaciones similares en otras regiones, como las realizadas por Severino, Acuña, Gonzales y Araya (2022) en Chile, y Campos y Donayre (2022) en Lima, se encuentran también correlaciones entre la RSE y la percepción de los consumidores y la calidad de atención en las municipalidades respectivamente. Finalmente, Bendezú (2021) concluye en su estudio sobre la Municipalidad Provincial de Concepción que existe una relación directa y débil (Rho de Spearman rs=0.296) entre la RSE y la calidad de los servicios para los usuarios, con un p-valor significativamente bajo (0.008 < 0.05), reforzando así la correlación entre estas variables.

CONCLUSIONES

- Los valores arrojan que el Rho es de 0.753 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.000, aceptando la hipótesis general, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

- Los valores arrojan que el Rho es de 0.772 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.000, aceptando la hipótesis especifica 1, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

- Los valores arrojan que el Rho es de 0.761 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.000, aceptando la hipótesis especifica 2, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

- Los valores arrojan que el Rho es de 0.556 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.001, aceptando la hipótesis especifica 3, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

- Los valores arrojan que el Rho es de 0.579 el cual es altamente positivo, y el p-valor es de 0.001, aceptando la hipótesis especifica 4, la responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.

SUGERENCIAS

- La tesis podría centrarse en cómo la responsabilidad social de la municipalidad promueve la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y la mejora de la calidad de los servicios. Se sugiere evaluar programas o iniciativas que incentiven el diálogo y la colaboración entre la municipalidad y la comunidad, midiendo el impacto de estas acciones en la satisfacción ciudadana.
- Recomienda actualizar y aplicar mejora continua a los planes actuales de responsabilidad social de la provincia de Coronel Portillo para seguir satisfaciendo las necesidades de los residentes.
- Otra sugerencia es analizar cómo las políticas de responsabilidad social implementadas por la municipalidad influyen directamente en la calidad de atención a los ciudadanos. Este enfoque podría incluir un estudio comparativo entre diferentes áreas de la municipalidad, identificando buenas prácticas y áreas de mejora para garantizar una atención eficiente y equitativa.
- Para los colaboradores y trabajadores de la ciudad, recordar que la gestión de la ciudad la realiza cada miembro de la organización la comunidad y esto se hace en base al bienestar y satisfacción de las personas, por lo tanto, toda actividad que se realice debe tener la calidad que la ciudad exige. La gente no sólo la exige, sino que también la merece.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Editado por Enfoques consulting EIRL. http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260

Bendezú, S. C. (2021). *"RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICOS EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN – 2020"* (Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, Huancayo - Perú). https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7677/T010_47406252_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bolaños, K(2015) Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública – secretaria de Gestión Pública PCM. Lima: NEVA STUDIO SAC. www.sgp.pcm.gob.pe

Cajiga, J. F. (2012). El concepto de responsabilidad social empresarial. EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE. https://www.academia.edu/14596498/EL_CONCEPTO_DE_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_EMPRESARIAL_RSE_Juan_Felipe_Cajiga_Calder%C3%B3n

Campos, R. M. y Donayre, L. F. (2022). *Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima - Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104618/Campos_RRDM-Donayre_GLE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caro, V. (2015). Responsabilidad Social Eempresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile. *IX Congreso Rulescoop* 2015. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49845/Documento_completo.pdf?sequence=1

Charry, J. y Flores, E. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. Lima: Instituto de Gobierno y de Gestión Pública.

Chimbo, V. B. (2018). *"La responsabilidad social y la gestión financiera en el sector cooperativo segmento 2 de Tungurahua".* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27429/1/T4215i.pdf

Comisión Económica Para América Latina y el Caribe – CEPAL. (2018). Recuperado de https://www.cepal.org/es

Escuela de Organización Industrial. (30 de Marzo de 2015). Recursos Humanos /Compensación y Beneficios. Obtenido de https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/

Fabián, P. P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional César Vallejo, Lima - Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%C3%A1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides

Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Fernández, M. (2003). El control fundamento de la gestión por procesos y la calidad total. España. Editorial Graficas Dehon.

Fernández, R. (2005) Administración de la responsabilidad social corporativa.Thomson, Colección Negocios, Madrid, España, pp. 58-59.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6° EDICIÖN. https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion/mode/1up

Jayabalan, J., Apannan, J., Low, M., & Ming, K. (2016). Perception of Employee on the Relationship between Internal Corporate Social Responsibility (CSR) and Organizational Affective Commitment. Recuperado el 25 de julio de 2019, de http://scitecresearch.com/journals/index.php/jprss/article/view/595/400

Koontz, H. y O'Donnel, C. (1998). Administración, una perspectiva global. 11° edición. México. Editorial McGraw-Hill.

Llanos, E., y Fernández, E. (2015). Métodos y técnicas de investigación.

López, M. Y. y Ramos, B. Y. (2022). *Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109215/L%c3%b3pez_RMY-Ramos_FBY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria.* Centro de Investigación en Mecatrónica y Sistemas Interactivos, Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Pichincha, Ecuador joselozada@uti.edu.ec. https://www.bing.com/search?pglt=41&q=Lozada.+J+(2014).&cvid=d38f71843a8f4ecc91be83b17da14ac7&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCDEwOTZqMGoxqAIAsAIA&FORM=ANNTA1&PC=U531

Martinez Horacio. (2005). El marco ético de la responsabilidad social empresarial. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Organización Mundial de la Salud - OMS. (2011). Recuperado de https://www.who.int/es

Sanchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Rev. Digit. Invest. Docencia Univ. [online]. 2019, vol.13, n.1, pp.102-122. ISSN 2223-2516. http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644.

Sánchez, M (2010) Comunicación Empresarial y atención al cliente. España: Edite

Santoso, I. (2014). The Impact of Internal CSR towards Employee Engagement andAffective Commitment in XYZ Hotel Surabaya. 81. Recuperado el 16 de mayo del 2022, de https://media.neliti.com/media/publications/184478-EN- theimpact-of-internal-csr-towards-emplo.pdf

Severino, P., Acuña, O., Gonzales, P. y Araya, I. (2022). RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SUPERMERCADOS. EXPLORANDO LA PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN CHILE. *Interciencia*, vol.

47, núm. 1/2, pp. 24-30, 2022. https://www.redalyc.org/journal/339/33970072004/html/

Tapia, A.G., Gavilánez, M.I., Jácome, S. P. y Balseca, J. E. (2018). *La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del ecuador*. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 7(4), pp.68-69 DOI: http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070436.68-89/

Theresia, L., y Bangun, R. (2019). Assessing Service Quality in Healthcare Public Sector: An Exploratory on Puskesmas. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management. Tailandia.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General -¿Cómo se relaciona la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023?	Objetivo General - Establecer como se relaciona la responsabilidad social y la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.	Hipótesis General La responsabilidad social se relaciona significativamente con la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.	Variable 1: Responsabilidad social.	Dimensión 1 Recursos humano	- Personal calificado - Personal permanente - Contratación de personal de forma responsable.	Población 32 trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo. Muestra Corresponderá a los 32 trabajadores total identificados en la poblacional Tipo Aplicada Nivel No experimental Diseño Descriptivo correlacional-causal Figura 1:  Dónde: M: Corresponde a la muestra seleccionada del estudio. O: Responsabilidad social O1: Calidad de atención r: Relación entre las variables. Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario
Problema específicos -¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023? -¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023? -¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023? -¿Cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023?	Objetivos especifico - Determinar cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023. - Indicar cómo se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023. - Señalar como se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023. - Establecer como se relaciona la V1 responsabilidad social y Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.	Hipótesis especifico La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 1 satisfacción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023. La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 2 eficiencia a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023. La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 3 percepción a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023. La responsabilidad social se relaciona significativamente con la Dimensión 4 expectativas a los ciudadanos en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2023.		Dimensión 2 Especialización profesional	- Equidad en la capacitación por área - Crecimiento profesional - Claridad en sus funciones.	
				Dimensión 3 Remuneración	- Equidad remunerativa entre trabajadores - Satisfacción remunerativa - Bono productivo	
				Dimensión 4 Salud y seguridad ocupacional	- Manual de salud y seguridad ocupacional - Asistencia médica en primeros auxilios - Capacitación en seguridad y salud ocupacional	
			Variable 2: Calidad de atención.	Dimensión 1 Satisfacción	- Precisión. - Servicio rápido. - Empatía.	
				Dimensión 2 Eficiencia	- Tiempo. - Proceso. - Atención adecuada.	
				Dimensión 3 Percepción	- Interés. - Conocimiento - Actitud.	
				Dimensión 4 Expectativas	- Credibilidad. - Conocimiento. - Comunicación.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

PRIMER CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Querido trabajador le entrego este cuestionario que permitirá extraer información sobre la investigación "*RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023*". Los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1 Recursos humano						
01	¿Concediera usted que en su área esta personal calificado?					
02	El personal se encuentra permanentemente a disposición de nuevas tareas					
03	Los gerentes en áreas conjuntas realizan una contratación de personal de forma responsable.					
04	¿Los recursos humanos son socialmente responsables?					
Dimensión 2 Especialización profesional		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	La municipalidad es imparcial para la capacitación por área centro para ofrecer un servicio más completo					
06	La municipalidad se preocupa por su crecimiento profesional					
07	Usted tiene una claridad de acorde a las funciones que realiza					
08	Existe una especialización profesional dentro de su área de trabajos					
Dimensión 3 Remuneración		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	Los trabajadores de su misma área y con sus mismas tarea tiene equidad remunerativa entre trabajadores					
10	Usted se siente satisfecho con la remunerativa que recibes					
11	Usted ha recibido alguna algún bono por productividad					
12	Usted ha sufrido alguna vez problema con respecto a su remuneración					
Dimensión 4 Salud y seguridad ocupacional		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	Su municipalidad es responsable con el manual de salud y seguridad ocupacional					
14	Su municipio cuenta con la asistencia médica en primeros auxilios					
15	Usted fue capacitación en seguridad y salud ocupacional					
16	Usted es responsable con su salud y seguridad ocupacional					

SEGUNDO CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

Querido trabajador le entrego este cuestionario que permitirá extraer información sobre la investigación "*RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023*". Los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1 Satisfacción						
01	Usted tiene precisión al momento de realizar sus actividades .					
02	Usted ofrece un servicio rápido en la realización de sus tareas.					
03	¿Al momento de dar atención o realizar sus actividades lo hace con empatía?					
04	¿Usted se siente satisfecho con el rol que cumple?					
Dimensión 2 Eficiencia		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	¿Usted mide el tiempo de sus actividades?					
06	Los procesos que realizas para finalizar con sus tareas son eficientes?					
07	Usted da una atención adecuada					
08	Tu trabajas en la eficiencia dentro de la actividades que realizas					
Dimensión 3 Percepción		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	Mustra interés cuando el usuario le hace una interrogante.					
10	¿Usted tiene conocimiento sobre las actividades que realizaras?					
11	Muestra una actitud adecuada el monto de solucionar los problemas presentados.					
12	¿Usted posee una percepción correcta de las actividades que realizas?					
Dimensión 4 Expectativas		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	¿El usuario muestra credibilidad cuando le resuelve sus dudas?					
14	¿Usted ayuda en aumentar el conocimiento de sus usuarios?					
15	¿Su área de trabajo tiene una buena comunicación con otras áreas?					
16	¿Tiene grades expectativas con respecto a su desarrollo profesional?					