

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL  
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL**

**PORTILLO, AÑO 2023**

Tesis para optar el título profesional de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ISABELI, VELA CHINO

ROSA ANTUANETH, RUIZ MONTES

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...12:00...del día viernes 02 de febrero 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 Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro), y Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: “**RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, AÑO 2023**”, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Isabeli Vela Chino y Rosa Antuaneth Ruiz Montes, EN FORMA PRESENCIAL.**

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

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


- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

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


.....Aprobado por unanimidad.....


Siendo las...13:05...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....  
Dra. Leydi Perez Guimaraez  
Presidente

.....  
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias  
Miembro



.....  
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes  
Miembro

.....  
Mg. Olmedo Pizango Tsuiza  
Secretario Académico

## ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



Presidenta

Dr. Lincoln Fritz Cachay Ríos



Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



Asesor

Bach. Isabeli Vela Chino



Tesista

Bach. Rosa Antuaneth Ruiz Montes



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N° V/0759-2023 .

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 CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, AÑO 2023"**

Autor(es) : VELA CHINO, ISABELI  
RUIZ MONTES, ROSA ANTUANETH  
Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Escuela : ADMINISTRACIÓN  
Asesor(a) : Mg. MANZANO MEJIA, JONEL RAUL

Presenta un porcentaje de similitud de 10%, verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL, 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: 15/12/2023



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, ISABEL VELA CHINO

Autor de la tesis titulada: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, AÑO 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): MG. JONEL BAÚL MANZANO METÍA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVA Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://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: 22/02/24

Email: VELACHINO10@gmail.com Firma: [Firma]

Teléfono: 992897679 DNI: 72862558



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Rosa Antuaneth Ruiz Montes

Autor de la tesis titulada: Responsabilidad social y calidad de servicio al usuario de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, año 2023,

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía

Facultad: Ciencias económicas, administrativas y contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL


De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://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: 22/02/2024

Email: ruizmontes2000@gmail.com Firma: 

Teléfono: 916052655 DNI: 62035184

### **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestras familias quienes nos apoyan y motivan a seguir adelante, además dedicar también a aquellas personas que nos acompañaron en nuestra enseñanza profesional, siendo esto realizable poder culminar de manera exitosa la investigación de tesis.

Las tesistas

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la universidad nacional de Ucayali por brindarnos la oportunidad de educarnos en la casa superior de estudio durante estos años de carrera profesional.

Agradecer a la facultad ciencias económicas, administrativas y contables, en especial a la carrera de administración quienes nos brindaron con docentes para nuestros conocimientos e inculcaron los valores para nuestro desarrollo profesional.

Agradecemos también a nuestro asesor él Mg. Jonel Manzano Mejia, quien nos apoyó y oriento en la investigación de tesis.

Las tesistas



## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| DEDICATORIA .....   | VII       |
| AGRADECIMIENTO .....  | VIII      |
| RESUMEN .....   | XVI       |
| ABSTRACT .....  | XVII      |
| INTRODUCCIÓN .....  | XVIII     |
| <b>CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL DESARROLLO .....</b>                            | <b>19</b> |
| 1.1. Descripción del problema .....   | 19        |
| 1.2. Formulación del proyecto .....   | 21        |
| 1.2.1. Problema general.....  | 21        |
| 1.2.2. Problema específico.....   | 21        |
| 1.3. Objetivos .....  | 22        |
| 1.3.1. Objetivo general.....  | 22        |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....  | 22        |
| 1.4. Hipótesis .....  | 22        |
| 1.4.1. Hipótesis general .....  | 22        |
| 1.4.2. Hipótesis específico .....   | 23        |
| 1.5. Variables .....  | 23        |
| 1.6. Operacionalización de variables .....                                      | 24        |
| 1.7. Justificación .....  | 25        |
| 1.7.1. Justificación teórica.....   | 25        |
| 1.7.2. Justificación metodológica .....   | 25        |
| 1.7.3. Justificación práctica.....  | 26        |
| <b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO .....</b>  | <b>27</b> |
| 2.1. Antecedentes .....   | 27        |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales.....   | 27        |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales.....  | 28        |
| 2.2. Bases teóricas .....   | 29        |
| 2.2.1. Variable 1: Responsabilidad social.....                                  | 29        |
| 2.2.1.1. Concepto de la responsabilidad social .....                            | 29        |
| 2.2.1.2. Teorías de la responsabilidad social .....                             | 33        |
| 2.2.1.3. Concepto de las dimensiones de la variable responsabilidad social..... | 39        |
| 2.2.2. Variable 2: calidad de servicio .....                                    | 40        |
| 2.2.2.1. Concepto de la calidad de servicio .....                               | 40        |
| 2.2.2.2. Teorías de la calidad de servicio .....                                | 41        |
| 2.2.2.3. Concepto de la dimensión de la calidad de servicio .....               | 44        |

|   |     |
|---|-----|
| 2.3. Definición de términos básicos .....               | 45  |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO .....                  | 49  |
| 3.1. Metodología de investigación .....                 | 49  |
| 3.1.1. Tipo de investigación .....                      | 49  |
| 3.1.2. Nivel de investigación .....                     | 49  |
| 3.1.3 Diseño de investigación .....                     | 49  |
| 3.2. Población y muestra .....                          | 50  |
| 3.2.1 Población.....                                    | 50  |
| 3.2.2. Muestra .....                                    | 51  |
| 3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 52  |
| 3.3.1. Técnicas .....                                   | 52  |
| 3.3.2. instrumento.....                                 | 52  |
| 3.4. Procedimiento de recolección de datos .....        | 53  |
| 3.5. tratamiento de los datos .....                     | 53  |
| CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....               | 54  |
| 4.1. Análisis estadístico .....                         | 54  |
| 4.1.1. Análisis inferencial .....                       | 54  |
| 4.1.2. Análisis Descriptivo .....                       | 59  |
| 4.2. Discusión.....                                     | 96  |
| CONCLUSIONES .....                                      | 98  |
| RECOMENDACIONES.....                                    | 99  |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                         | 100 |
| ANEXOS .....  | 105 |

## ÍNDICE DE TABLA

|   |    |
|---|----|
| Tabla N <sup>o</sup> 01: Operacionalización de las variables.....                               | 24 |
| Tabla N <sup>o</sup> 02: Población por edades desde los 18 hasta los 60 años del año 2017 ..... | 51 |
| Tabla N <sup>o</sup> 03: Estadística de fiabilidad por el alfa de Cronbach.....                 | 54 |
| Tabla N <sup>o</sup> 04: Prueba de normalidad de las variables.....                             | 54 |
| Tabla N <sup>o</sup> 05: Correlación entre responsabilidad social y calidad de servicio .....   | 55 |
| Tabla N <sup>o</sup> 06: Correlación entre desarrollo social y calidad de servicio.....         | 56 |
| Tabla N <sup>o</sup> 07: Correlación entre desarrollo equilibrado y calidad de servicio .....   | 57 |
| Tabla N <sup>o</sup> 08: Correlación entre desarrollo ambiental y calidad de servicio .....     | 57 |
| Tabla N <sup>o</sup> 09: Correlación entre desarrollo económico y calidad de servicio .....     | 58 |
| Tabla N <sup>o</sup> 10: Variable1, D1, satisfacción de los ciudadanos .....                    | 59 |
| Tabla N <sup>o</sup> 11: Variable1, D1, Programas de ayuda social.....                          | 60 |
| Tabla N <sup>o</sup> 12: Variable1, D1, Practicas responsables .....                            | 61 |
| Tabla N <sup>o</sup> 13: Variable1, D1, compromiso colectivo.....                               | 62 |
| Tabla N <sup>o</sup> 14: Variable1, D1, salud, seguridad y educación .....                      | 63 |
| Tabla N <sup>o</sup> 15: Variable1, D2, autogestión .....                                       | 64 |
| Tabla N <sup>o</sup> 16: Variable1, D2, servicios básicos .....                                 | 65 |
| Tabla N <sup>o</sup> 17: Variable1, D2, infraestructura.....                                    | 66 |
| Tabla N <sup>o</sup> 18: Variable1, D2, gestión de los recursos .....                           | 67 |
| Tabla N <sup>o</sup> 19: Variable1, D2, bienestar social.....                                   | 68 |
| Tabla N <sup>o</sup> 20: Variable1, D3, áreas verdes.....                                       | 69 |
| Tabla N <sup>o</sup> 21: Variable1, D3, campañas de reutilización o reciclaje .....             | 70 |
| Tabla N <sup>o</sup> 22: Variable1, D3, campaña de reciclaje .....                              | 71 |
| Tabla N <sup>o</sup> 23: Variable1, D3, limpieza.....   | 72 |
| Tabla N <sup>o</sup> 24: Variable1, D3, satisfacción en el aspecto ambiental .....              | 73 |
| Tabla N <sup>o</sup> 25: Variable1, D4, ingreso .....   | 74 |
| Tabla N <sup>o</sup> 26: Variable1, D4, capacidad de gastos .....                               | 75 |
| Tabla N <sup>o</sup> 27: Variable1, D4, empleo .....  | 76 |
| Tabla N <sup>o</sup> 28: Variable1, D4, Desempeño económico .....                               | 77 |
| Tabla N <sup>o</sup> 29: Variable2, D1, equipamientos modernos.....                             | 78 |
| Tabla N <sup>o</sup> 30: Variable2, D1, instalaciones agradables.....                           | 79 |
| Tabla N <sup>o</sup> 31: Variable2, D1, apariencia del personal .....                           | 80 |
| Tabla N <sup>o</sup> 33: Variable2, D2, eficiencia.....   | 82 |
| Tabla N <sup>o</sup> 34: Variable2, D2, efectividad .....                                       | 83 |
| Tabla N <sup>o</sup> 35: Variable2, D2, Cumplimiento de promesas .....                          | 84 |
| Tabla N <sup>o</sup> 36: Variable2, D2, intereses de la resolución de problemas .....           | 85 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 37 Variable2, D3, personal comunicativo.....                         | 86 |
| Tabla N° 38: Variable2, D3, personal rápido.....                              | 87 |
| Tabla N° 39: Variable2, D3, personal colaborativo .....                       | 88 |
| Tabla N° 40: Variable2, D3, personal informativo .....                        | 89 |
| Tabla N° 41: Variable2, D4, horario conveniente.....                          | 90 |
| Tabla N° 42: Variable2, D4, Atención personalizada al cliente .....           | 91 |
| Tabla N° 43: Variable2, D4, preocupación de las necesidades del cliente ..... | 92 |
| Tabla N° 44: Variable2, D5, personal que transmite confianza .....            | 93 |
| Tabla N° 45: Variable2, D5, personal amable .....                             | 94 |
| Tabla N° 46: Variable2, D5, personal bien informado.....                      | 95 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura N° 01: Gráfico acerca del nivel de responsabilidad .....                              | 32 |
| Figura N° 02: Pirámide de Carrol .....   | 33 |
| Figura N° 03: Modelo de comportamiento de la responsabilidad social.....                     | 36 |
| Figura N° 04: La triple P parte de la responsabilidad social .....                           | 38 |
| Figura N° 05: Manejo del proceso de cola .....   | 42 |
| Figura N° 06: Esquema del modelo SERVQUAL.....   | 43 |
| Figura N° 07: Correlación entre las variables.....   | 50 |
| Figura N° 08: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....                 | 55 |
| Figura N° 09: grafico sobre satisfacción de los ciudadanos respecto al modelo de gestión. 59 | 59 |
| Figura N° 10: grafico sobre programa de ayuda social.....                                    | 60 |
| Figura N° 11: grafico sobre practicas repsonsables .....                                     | 61 |
| Figura N° 12: grafico sobre compromiso colectivo.....  | 62 |
| Figura N° 13: grafico sobre salud, seguridad y educación .....                               | 63 |
| Figura N° 14: grafico sobre autogestión .....  | 64 |
| Figura N° 15: grafico sobre servicios básicos .....  | 65 |
| Figura N° 16: grafico sobre infraestructura .....  | 66 |
| Figura N° 17: grafico sobre gestión de los recursos .....                                    | 67 |
| Figura N° 18: grafico sobre bienestar social .....   | 68 |
| Figura N° 19: grafico sobre áreas verdes.....  | 69 |
| Figura N° 20: grafico sobre campañas de reutilización o reciclaje .....                      | 70 |
| Figura N° 21: grafico sobre campaña de reciclaje .....                                       | 71 |
| Figura N° 22: grafico sobre limpieza .....   | 72 |
| Figura N° 23: grafico sobre satisfacción en el aspecto ambiental .....                       | 73 |
| Figura N° 24: grafico sobre ingreso.....   | 74 |
| Figura N° 25: grafico sobre capacidad de gastos .....  | 75 |
| Figura N° 26: grafico sobre empleo.....  | 76 |
| Figura N° 27: grafico sobre Desempeño económico .....  | 77 |
| Figura N° 28: grafico sobre equipamientos modernos.....                                      | 78 |
| Figura N° 29: grafico sobre instalaciones agradables .....                                   | 79 |
| Figura N° 30: grafico sobre apariencia del personal .....                                    | 80 |
| Figura N° 31: grafico sobre eficacia .....   | 81 |
| Figura N° 32: grafico sobre eficiencia.....  | 82 |
| Figura N° 33: grafico sobre efectividad .....  | 83 |
| Figura N° 34: grafico sobre Cumplimiento de promesas .....                                   | 84 |
| Figura N° 35: grafico sobre intereses de la resolución de problemas .....                    | 85 |

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 36: grafico sobre personal comunicativo .....                       | 86 |
| Figura N° 37: grafico sobre personal rápido.....                              | 87 |
| Figura N° 38: grafico sobre personal colaborativo .....                       | 88 |
| Figura N° 39: grafico sobre personal informativo.....                         | 89 |
| Figura N° 40: grafico sobre horario conveniente.....                          | 90 |
| Figura N° 41: grafico sobre Atención personalizada al cliente .....           | 91 |
| Figura N° 42: grafico sobre preocupación de las necesidades del cliente ..... | 92 |
| Figura N° 43: grafico sobre personal que transmite confianza.....             | 93 |
| Figura N° 44: grafico sobre personal amable.....                              | 94 |
| Figura N° 45 grafico sobre personal bien informado.....                       | 95 |

**ÍNDICE DE ANEXOS**

|  |     |
|--|-----|
| Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....                     | 106 |
| Anexo N° 02: Cuestionario de la Responsabilidad social ..... | 108 |
| Anexo N° 03: Cuestionario de Calidad de servicio .....       | 110 |

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación de Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023. Para ello, se hizo uso de la metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño correlacional-transversal no experimental. Conformada por 89145 personas como población, para reducir la cantidad se hizo uso del probabilístico, siendo la muestra a 96 personas del distrito de Callería. No obstante, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Como consecuencia, los resultados muestran que Rho de Spearman es 0.778 y es significativa debido a que su Sig. es 0.000, por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

Palabra clave: Responsabilidad social, calidad de servicio, municipalidad provincial de coronel portillo y bienestar social.



## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between social responsibility and quality of service to users of the provincial municipality of Coronel Portillo, year 2023. For this purpose, an applied methodology type, descriptive level and non-experimental correlational-cross-sectional design was used. The population consisted of 89145 people, but in order to reduce the number, the probabilistic design was used, the sample being of 96 people from the district of Callería. However, the technique was the survey and its instrument was the questionnaire. As a consequence, the results show that Spearman's Rho is 0.778 and it is significant because its Sig. is 0.000, therefore, it is concluded that there is a significant relationship between social responsibility and quality of service to the users of the provincial municipality of Coronel Portillo, year 2023.

Keyword: Social responsibility, quality of service, provincial municipality of coronel portillo and social welfare.

## INTRODUCCIÓN

La importancia de emplear la responsabilidad social recae en que busca contribuir a un mejor desarrollo de forma sostenible, según Global Standards (2017) asegurando un ecosistema saludable, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones. En ese sentido, la responsabilidad social contribuye a que las organizaciones estén más comprometidas en el marco legal y ético con todo lo que les rodea, podemos decir que la responsabilidad se encuentra compartida, pues, de manera interna con todos los colaboradores de la organización, con los socios, distribuidores, proveedores, etc., no obstante, de manera externa están los diferentes sectores de la sociedad con la finalidad de entablar el desarrollo sostenible.

En ese contexto, la responsabilidad en el sector público, Viteri (2010) menciona que la responsabilidad de ellos es identificar los problemas de interés público tales como: medio ambiente, la pobreza, la desigualdad de ingresos, la atención de salud, la desnutrición, el analfabetismo, entre otros asuntos, con el objetivo de emprender acciones positivas que generen impactos positivos en la sociedad (p.91). Es por ello, que se toma en cuenta las dimensiones de desarrollo social, desarrollo equilibrado, desarrollo ambiental y desarrollo económico.

Por otra parte, la importancia de la calidad de servicio en los sectores públicos es fundamental, puesto que satisface la necesidad y expectativas de los usuarios y la población, mejorando de esta manera también la calidad de vida, además proporciona que dicha institución sea marcada como confiable y eficiente en su servicio. En ese sentido, las dimensiones efectuadas son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

En ese contexto buscamos determinar la relación de Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

## CAPÍTULO I

### PLANEAMIENTO DEL DESARROLLO

#### 1.1. Descripción del problema

En la gestión pública con respecto a las gestiones municipales, tener en cuenta sobre la responsabilidad social que llevan toma valor, pues las instituciones a partir de la obtención de las recaudaciones y el dinero que les son transferidos por el gobierno central, deben de ejercer eficientemente la gestión para el bien común de la población, respectivamente, la responsabilidad social tienen implícitos asuntos acerca del desarrollo ambiental, la economía y la sociedad en donde se encuentra relacionados; pues, la responsabilidad social cuando es efectuada, existe grandes cambios, que propician el crecimiento y desarrollo sostenido, mejorando así la calidad de vida y el bienestar social.

Paredes (2020) menciona que la responsabilidad social y ambiental del gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato-Ecuador, la municipalidad no cuenta con una ordenanza referente a la responsabilidad social y ambiental de manera cautelar sobre los derechos de la naturaleza, como consecuencia se genera daños irreparables en su entorno, las normativas que se encuentran en función no son suficientes, pues muestran limitaciones, ya que únicamente son establecidas sobre la recolección de desechos comunes y la gestión de desechos sólidos, no obstante, no existe leyes que ayuden a regular la responsabilidad social en la gestión pública (p.4).

Asimismo, Niquen (2021) en la municipalidad provincial de Chiclayo, se ha visto que la falta de compromiso para gestionar y ejecutar programas sostenibles respeto a la responsabilidad social que beneficien a la población vulnerable, en lo que respecta a la planificación y ejecución de proyectos de saneamiento en zonas urbanas y rurales, como también en las gestiones de residuos sólidos y las políticas medioambientales de la localidad, con respecto a sus estrategias no son desarrolladas de manera idónea, ya que se ve ineficiencias en ellas con respecto a

la seguridad ciudadana, pues dichos problemas están afectando. No obstante, se ve un limitado crecimiento sostenible en la localidad y una insatisfacción de la población, por lo que, la práctica de responsabilidad social en la gestión de la municipalidad provincial de Chiclayo es deficiente (p.2).

De la misma forma, se viene realizando en la municipalidad provincial de Coronel Portillo sobre la responsabilidad social de la entidad, en donde se muestra que existe una creciente demanda insatisfecha por parte de la localidad donde se gestiona la municipalidad; entre los problemas efectuados están el incumplimiento que existe en la gestión para desarrollar o culminar proyectos públicos respecto a lo ambiental y social, todo ello muestra que existe un bajo interés por parte de las autoridades para ejercer con ímpetu; dichos problemas generan animadversión por parte de la población hacia el alcalde de la municipalidad. En efecto, la municipalidad provincial de coronel portillo tienen la labor de dotar a la población de servicios públicos útiles y justos, respetar los derechos humanos y su medio ambiente. Además, cumplir con severidad las leyes y reglamentos, todo esto con la finalidad de que la localidad pueda crecer sosteniblemente con sus recursos, es por ello que la responsabilidad social toma un papel fundamental, no solo en el compromiso interno de la municipalidad con los trabajadores, sino también de manera externa con la población, pues los servicios públicos son una necesidad de la localidad.

Por otro lado, Calvache (2016) referente a la calidad de servicio en la municipalidad de Cantón Santiago de Quero-Ecuador, menciona que existe deficiencia y descontento en la atención al usuario por parte del personal municipal, debido a las grandes exigencias y la responsabilidad que existe en el establecimiento, como también las largas horas de espera para desarrollar los trámites, con respecto a su capacidad de respuesta se ve que existe demoras, como también la baja motivación y las limitaciones que existen en sus recursos, todo ello imposibilita que existe una eficiente calidad del servicio en la municipalidad de del Cantón Quero (pp. 6-7).

Segundo (2020) menciona que la calidad de servicio en la municipalidad de San Ignacio, en la región de Cajamarca, existe varias irregularidades que se viene generando en un alto grado de insatisfacción se percibe las quejas que realizan los usuarios, pues se encuentra una diversidad de problemas en esta institución pública, como la baja calidad de la prestación de los diferentes servicios y el trato inadecuado de los colaboradores, esto hace que exista una insatisfacción de parte de los ciudadanos, por lo tanto, es necesario que la calidad de servicio en la municipalidad de san Ignacio mejore en sus servicios (p.161).

Aunado a ello, a nivel local, la municipalidad provincial de coronel portillo, en lo que respecta a la calidad de servicio, se percibe que los trabajadores tardan en dar respuesta a los usuarios, cuando el usuario solicita algo, se tiene que pasar por un proceso burocrático, para obtener, algunos trabajadores se comportan con una aptitud no amable. Si bien es cierto, un personal debe de estar capacitado y ser competente para que ofrezcan un buen servicio en la atención dentro de las instalaciones municipales y con los servicios que ofrecen este con sus ciudadanos, por todo ello, el presente trabajo de investigación se desarrolla.

## **1.2. Formulación del proyecto**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre la Responsabilidad social y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo social y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

- Determinar la relación de Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Comparar la relación entre el desarrollo social y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Establecer la relación entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Identificar la relación entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Explicar la relación entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

### **1.4. Hipótesis**

#### ***1.4.1. Hipótesis general***

- Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

#### **1.4.2. Hipótesis específico**

- Existe relación significativa entre el desarrollo social y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Existe relación significativa entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Existe relación significativa entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Existe relación significativa entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

### **1.5. Variables**

#### **1.5.1. Variable 1: Responsabilidad social**

La responsabilidad social son acciones que involucra el compromiso, obligación y deber de parte de las personas, más que todo, aquellas organizaciones constituidas en la sociedad, en la cual forman parte realizar mejoras en la sociedad, de manera que proteja el ambiente de su entorno que le rodea; respectivamente entre las dimensiones que acontece la responsabilidad social, podemos insertar en el ámbito social, ambiental y económico, de la cual un manejo equilibrado de nuestros recurso y próspero en la responsabilidad social, en efecto la realización del bienestar social.

#### **1.5.2. Variable 2: Calidad de servicio**

La calidad de servicio es la excelencia en la que se es ofrecido al cliente final ya sea por un servicio o producto que adquirió, no obstante, el proceso que se maneja el recorrido de la calidad toma su tiempo para efectuar

idóneamente, entre las dimensiones que se toma en cuenta una buena calidad de servicio están, los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

## 1.6. Operacionalización de variables

**Tabla N° 01**

*Operacionalización de las variables*

| Variable               | Dimensiones            | Indicadores  | Escala  |
|------------------------|------------------------|--|---------|
| Responsabilidad social | Desarrollo social      | Percepción de la satisfacción de los ciudadanos respecto al modelo de gestión  | Ordinal |
|                        |                        | Programas de ayuda social<br>Prácticas responsables<br>Compromiso colectivo<br>Salud, seguridad y educación  |         |
|                        | Desarrollo equilibrado | Autogestión<br>Servicios básicos<br>Infraestructura<br>Gestión de los recursos<br>Bienestar social   |         |
|                        |                        | Áreas verdes<br>Campañas de reutilización o reciclaje para reducir los residuos sólidos<br>Limpieza<br>Percepción de la satisfacción en el aspecto ambiental |         |
|                        | Desarrollo económico   | Ingresos<br>Capacidad de los gastos<br>Empleo<br>Desempeño económico   |         |
|                        | Elementos tangibles    | Equipamiento de aspecto moderno<br>Instalaciones agradables<br>Apariencia personal   |         |



|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Calidad de servicio | confiabilidad                               | Eficacia  |
|                     |   | Eficiencia  |
|                     |   | Efectividad   |
|                     |   | Cumplimiento de promesa<br>Intereses de la resolución de problema |
|                     | Capacidad de respuesta                      | Personal comunicativo   |
|                     |   | Personal rápido   |
|                     |   | Personal colaborador  |
|                     | Empatía                                     | Personal informativo  |
|                     |   | Horario conveniente   |
|                     |   | Atención personalizada al cliente                                 |
| Seguridad           | Preocupación de las necesidades del cliente |   |
|                     | Personal que transmite confianza            |   |
|                     | Personal amable                             |   |
|                     |   | Personal bien informado   |

*Nota:* elaboración de la operacionalización

## 1.7. Justificación

### 1.7.1. Justificación teórica

La investigación desde un punto de vista teórico contribuyó en la adquisición de conocimientos de relevancia relacionados con las variables de estudio, los cuales eran la responsabilidad social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo. A su vez, esta investigación fue de utilidad para trabajos de investigaciones futuras referidas a las variables..

### 1.7.2. Justificación metodológica

Para la realización de la metodología en esta investigación se llevó a cabo la utilización de técnicas e instrumentos confiables para medir las variables y de esta manera obtener resultados concretos y únicos, de las variables, responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, las mismas que podrían ser utilizadas para futuras investigaciones.

### **1.7.3. Justificación práctica**

La investigación desde el punto de vista práctico aportó a la comunidad científica regional, pues la recopilación de esta investigación fue de conocimiento de la responsabilidad social y calidad de servicio. Asimismo, esto sirvió para que la municipalidad provincial de Coronel Portillo tuviera alcance de las necesidades de la localidad para aplicar de manera idónea la responsabilidad social y pudiera gestionar eficientemente la calidad de sus servicios, siendo más competitivos respectivamente. No obstante, esta información válida fue importante para el desarrollo del informe final y también para solucionar los problemas de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Bendezú (2021) en su investigación titulada “*responsabilidad social y calidad de servicio públicos en los usuarios de la municipalidad provincial de concepción-2020*” tesis de pregrado de la universidad nacional del Centro del Perú - Huancayo, concluyó, que la responsabilidad social y la calidad de servicio que se realizó en la municipalidad provincial de concepción existe relación directa y débil entre ambas variables que se aplicó para el instrumento dados en la investigación, obteniendo una Rho Spearman = 0,296, asimismo, el valor de significancia es de  $0.008 < 0.05$  esto quiere decir que se corrobora la correlación entre las dos variables (p.48).

Arzapalo (2020) en su investigación titulado “*responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya, región Ucayali*” tesis de pregrado de la universidad nacional Agraria de la selva, concluyó, que la dimensión de responsabilidad social, el desarrollo social existe relación significativa con la calidad de servicio con un valor de  $0,000 < 0.005$  y respectivamente la prueba de correlación de Rho de Spearman = 0,447 siendo esto como moderada (p.68).

Pacompia (2020) en su investigación titulado “*responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2018*” tesis de posgrado de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, concluyó, que existe relación directa y moderada entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio con el valor de rho = 0,416 y el valor de p = 0,000, lo que significa que la responsabilidad social en aspectos económicos llega tener percepción por los clientes sobre su calidad de servicio (p.73).

Pahuacho (2021) en su investigación titulado "*responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad distrital de Huancan, Junín-2021*" tesis de posgrado de la universidad nacional del centro del Perú, concluyo, que se relaciona significativamente la responsabilidad social con los aspectos ambientales a través de la prueba estadística de correlación de Pearson siendo con un coeficiente de 0,858 y un  $p = 0,000$  (Pahuacho, 2021).

Julca (2018) en su investigación titulado "*impuesto ecológico como instrumento de protección del derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de la vida*", tesis de pregrado en la universidad privada Antenor Orrego, concluyó que poner impuesto ecológico para detener la cantidad de basura que no lleva a un adecuado desarrollo equilibrado para la calidad de vida de la población, por ello en la investigación propone poner medidas que sean de utilidad para evitar que afecte al ambiente, tanto en la salud ya que es un derecho fundamental la vida del ser humano, conservar el patrimonio para que las futuras generaciones puedan utilizarlas en donde ellos puedan también gozar de un ambiente adecuado y equilibrado para el desarrollo de la vida (p.4)

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Lubkov (2016) en su investigación titulada "Una aproximación a la Responsabilidad Social de los Gobiernos Municipales del Ecuador: Estudio de caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Machala" tesis de pregrado de la universidad casa Grande, concluyo que la práctica de responsabilidad social en Machala, se basa en acciones éticas, donde se guían para después realizar decisiones, respectivamente el gobierno de Ecuador tiene la potestad de realizar y promover las prácticas de responsabilidad social y hacerlas cumplir en su totalidad, mostrando en dichas acciones la transparencia de su información que estas alcancen a la comunidad, para el logro de esto en las municipalidades de Machala tienen modelos respecto a la responsabilidad, asimismo, para mostrar la transparencia de las prácticas de responsabilidad, la municipalidad de Machala

dirige diferentes programas, que son llevadas en las distintas actividades para atender las necesidades de la comunidad de las cuales se encuentran dirigidas a distintos grupos vulnerables.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Responsabilidad social**

#### **2.2.1.1. Concepto de la responsabilidad social**

De acuerdo a la real academia española, la responsabilidad es reconocer y aceptar las consecuencias de las acciones realizadas libremente. Respectivamente, la responsabilidad social puede ser aplicado tanto en entidades privadas como públicas, de manera que estas promuevan un desarrollo sostenible con el país.

A partir de esta idea, la responsabilidad social contribuye a que las organizaciones estén más comprometidas en el marco legal y ético con todo lo que les rodea, podemos decir que la responsabilidad se encuentra compartida, pues, de manera interna con todos los colaboradores de la organización, con los socios, distribuidores, proveedores, etc., no obstante, de manera externa están los diferentes sectores de la sociedad con la finalidad de entablar el desarrollo sostenible.

Según Domínguez (2014) la responsabilidad social, tanto empresarial como organizacional, es una contribución activa y voluntaria con ejes sociales, económicos y ambientales, que se integra en el planeamiento estratégico de las organizaciones con el propósito de mejorar su situación, aportar valor a los procesos, beneficiar a los trabajadores y a las partes interesadas dentro del área de influencia (p.291).

Por su parte, Viteri (2010) menciona que la responsabilidad social tiene que ver con identificar los problemas de interés público como: el medio ambiente, la pobreza, la desigualdad de ingresos, la atención de salud, la desnutrición, el analfabetismo, entre otros asuntos, que compete a todo tipo

de organizaciones como empresa, universidades, e incluso el estado; con el objetivo de emprender acciones positivas que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, para alcanzar un desarrollo sostenible tanto del ser humano y su entorno (p.91).

#### Niveles de la responsabilidad social

Según (Bestratén y Pujol, 2004, como se citó en Carmona, 2012) la responsabilidad social pasa por tres niveles distintos y cada uno son de compromiso, pues estos niveles se clasifican en sectores primarios, secundarios y terciarios, estas responsabilidades son de particularidad consecutiva, ya que no se puede pasar al siguiente sector sin haber abordado la anterior y de esta manera continua (p.25).

Para ampliar más el tema de los tres sectores, conceptualizaremos a cada uno

- Según (Bestratén y Pujol, 2004, como se citó en Carmona, 2012) el nivel primario es inherente a la actividad de la organización, por ello, no se pueden considerar acciones propias de la responsabilidad social; sin embargo, estas constituyen una forma para empezar a ser desarrolladas, entre las responsabilidades primarias que se encuentran están:
  - Brindar productos y servicios de calidad
  - Crear riqueza en la organización y en la sociedad
  - Respetar los derechos de los trabajadores y darles condiciones de trabajo dignas, que favorezcan su desarrollo personal y profesional
  - Promover una organización sostenible y en crecimiento
  - Identificar y mitigar o evitar los impactos negativos sobre el ambiente

- Cumplir las leyes y reglamentos que le sean aplicables (p.26).
- Asimismo, (Bestratén y Pujol, 2004, como se citó en Carmona, 2012) el nivel secundario menciona que es aquello que exceden lo obligatorio y cuya aplicación son de esfuerzo de la organización, por otro lado, este nivel responde a las inquietudes y expectativas de los grupos interesados de manera interdependiente, entre las responsabilidades del sector secundario están:

#### Con los trabajadores

- Ofrecer calidad de trabajo en equilibrio con la vida extra laboral
- Favorecer la iniciativa, la autonomía y la creatividad en el trabajo
- Proporcionar empleos estables
- Favorecer el crecimiento intelectual y profesional de los trabajadores

#### Con la comunidad

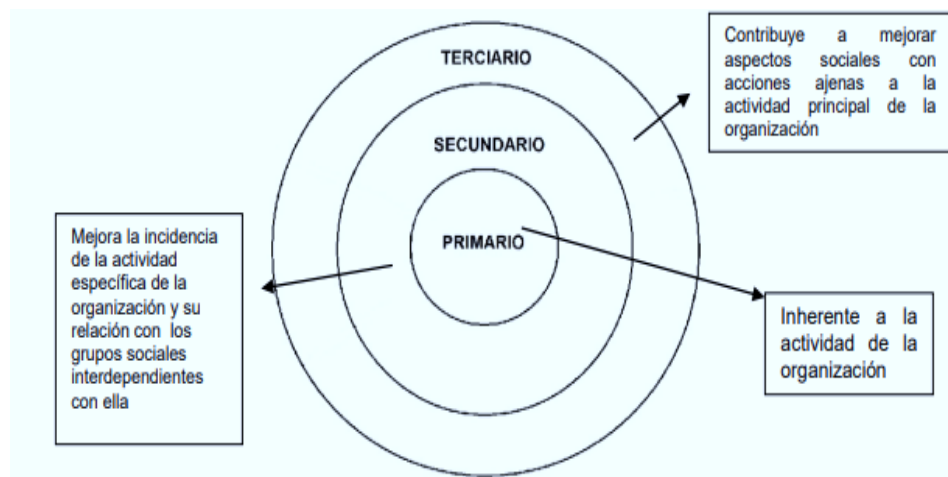
- Dar empleo a la comunidad local
  - Mejorar el ambiente más allá de sus propias operaciones
  - Colaborar con la formación de jóvenes
  - Asesorar a la comunidad en materias de las cuales la empresa tenga conocimiento (p.27).
- Por otro lado, (Bestratén y Pujol, 2004, como se citó en Carmona, 2012) el tercer nivel están aquellas responsabilidades que no se encuentran incluidas en actividades específicas de la organización, estas prácticas son desarrolladas una vez finalizado las anteriores prácticas del nivel secundario, entre las responsabilidades que se encuentra están:
    - Proporcionar a la población ayuda para comidas fuera del hogar (ejemplo, comedores populares)

- Proporcionar a la población ayuda para vivienda (urbanizaciones, agua, alcantarillado, etc.)
- Facilitar a los pobladores medios para el disfrute de actividades culturales y recreativas (cines, parques, etc.)
- Colaborar con centros de formación, como escuelas, universidades, etc.
- Ayudar a la construcción de infraestructura social
- Financiamiento de actividades culturales deportivas
- Promover programas de ayuda a la comunidad o a otros (p.28).

La siguiente figura es una recopilación de (Bestratén y Pujol, 2004, como se citó en Carmona, 2012) en donde muestra los tres niveles de la responsabilidad social:

### Figura N° 01

Gráfico acerca del nivel de responsabilidad



*Nota:* Niveles de responsabilidad basada en Bestratén y Pujol, tomado de Carmona (2012), p.26.



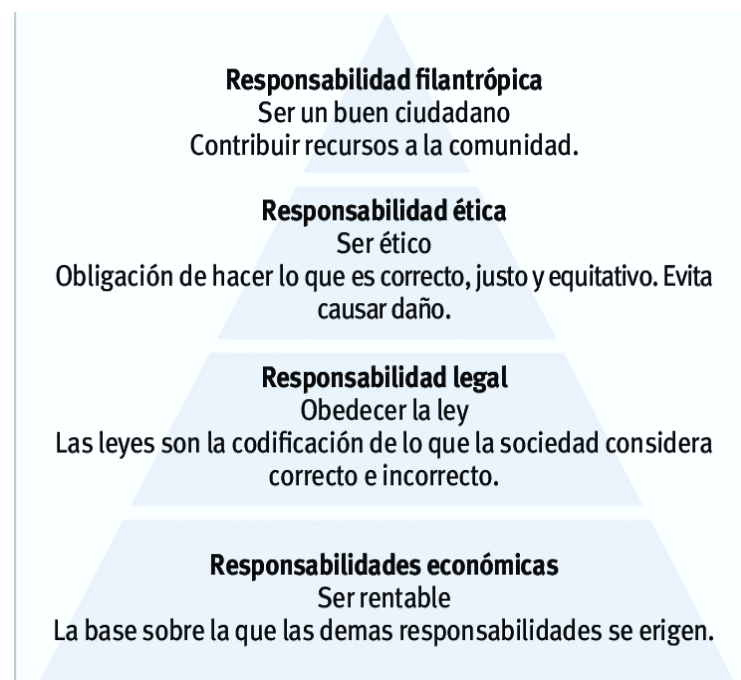
### 2.2.1.2. Teorías de la responsabilidad social

#### ***Teoría de la pirámide de Carrol sobre la responsabilidad social***

Esta teoría se desarrolló en 1991, en donde plantea cuatro tipos de responsabilidad social de las empresas a manera de escala, las cuales son: la responsabilidad económica, las legales, éticas y por último en el nivel alto las filantrópicas, asimismo Carrol a través de la pirámide engloba las responsabilidades y expectativas sociales, económicas, legales, éticas y discrecionales de la sociedad inherente a la actuación sociales de la empresa como se visualiza en la figura.

**Figura N° 02**

*Pirámide de Carrol*



*Nota: Carrol, 1999. Tomado de Castillo-Villar, 2015, responsabilidad social empresarial.*

La manera en la que está configurada este modelo piramidal se puede visualizar que como base que soporta todas las demás se encuentra la responsabilidad económica, para llegar al último escalón la forma de la que se debe de cumplir es de manera simultánea, todas a la vez, por otro lado, se tienen las responsabilidades éticas y

filantrópicas están se refieren a conductas que pueden no estar exigidas por la ley, son socialmente deseable y éticamente justificado satisfaciendo las expectativas creadas en la sociedad en cuanto al desempeño de la empresa, por otra parte, la responsabilidad económica son parte integral de la responsabilidad social empresarial; el cumplimiento de responsabilidades filantrópicas que puedan colisionar con responsabilidades económicas, no obstante, la filantropía puede ser vista como una manifestación el ejercicio de la responsabilidad ética y el sentido ascendente y unidireccional de cumplir con las responsabilidades puede ir en contra del principio subyacente de ecuanimidad a la responsabilidad social (Alves de Jesús et al., 2017, p.5).

### ***Modelos de comportamiento de la responsabilidad social***

(Quazi y O`Brian, 2000, como se citó en Caro et al., 2016) mencionan la existencia de cuatro patrones que se relaciona con la responsabilidad social, de las cuales están la responsabilidad que se lleva ante los propietarios y la responsabilidad ante el conjunto de social, es decir, de acuerdo al alcance de las actividades de responsabilidad social que realizan dentro de la empresa, según estén consideradas en el objetivo de la empresa en el lapso del tiempo (p.19). Por consiguiente, los cuatro modelos con relación a la RS son:

- **Modelo clásico:** se dice que el objetivo de la empresa debe ser la entrega de bienes y servicios a la sociedad, obteniendo por ello el máximo beneficio, no debiendo acometer actuaciones de responsabilidad social. Asimismo, este modelo, hace referencia que solo generan costes y ningún beneficio para sus propietarios, de modo que solo

provocan transferencias de riquezas de la propiedad de la empresa hacia otros agentes (Caro et al., 2016, p.20).

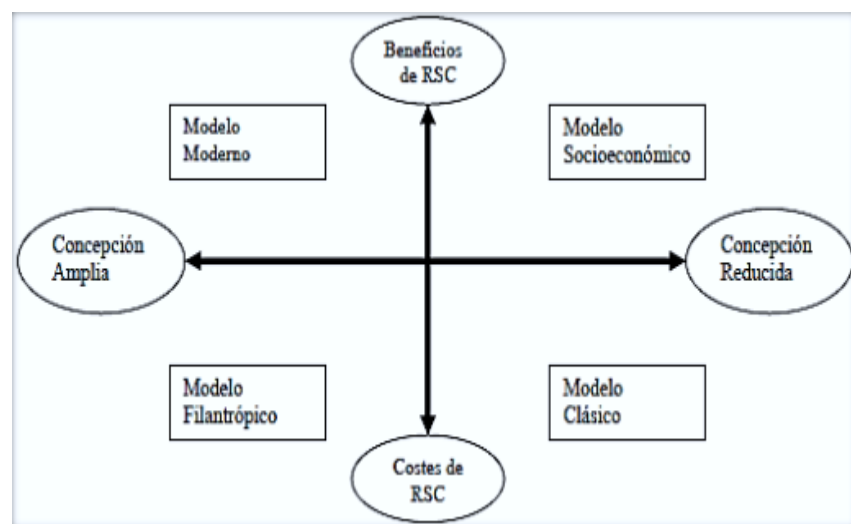
- **Modelo socioeconómico:** el objetivo en este es entregar a la sociedad bienes y servicios, así obteniendo en ello el máximo beneficio por haber realizado sus actividades con la sociedad. Pero admite que la empresa debe asumir algunas actuaciones de RS porque, si no lo hace, se producirían efectos negativos para sus resultados financieros. Se acepta que, al realizar estas actuaciones, los ingresos (normalmente implícitos) que obtendría la empresa compensan los costes (tanto explícitos como implícitos). Es una visión reducida de la RS, pues se limita a acciones oportunistas de negocio y están dirigidas a mejorar los objetivos financieros de sus propietarios (Caro et al., 2016, p.20).
- **Modelo filantrópico:** Representa una visión altruista sobre el compromiso social de las empresas. Se acepta que aparte de obtener beneficios para los propietarios, deben realizar actividades de carácter filantrópico, aunque supongan costos para la empresa. Es una visión puramente altruista o ética, en las que los dirigentes empresariales entienden que, aparte de obtener beneficios, también deben aplicar una parte de ellos para hacer algo en favor de la colectividad (Caro et al., 2016, p.21).
- **Modelo moderno:** Representa la visión más amplia y típica de la gran empresa moderna, en donde se cree que mantener una relación con los distintos grupos de interés, forma parte de la estrategia de negocio. Por lo que se

establecen programas de RS dentro de la estrategia y gestión habitual, mezclando actuaciones oportunistas y altruistas, ya que se considera que todo el conjunto de ellas llega a la sociedad, favoreciendo la imagen y la reputación de la empresa. De acuerdo a esta perspectiva, los recursos asignados a los programas de RS son auténticas inversiones que favorecerán la supervivencia y expansión.

Aspectos teóricos de la responsabilidad social (Caro et al., 2016, p.21).

**Figura N° 03**

*Modelo de comportamiento de la responsabilidad social*



*Nota:* patrones de comportamiento sobre la responsabilidad social de

Quazi y Brian, 2000. Tomado de Caro et al. (2016), p.21.

### ***Aspectos sobre la responsabilidad social***

#### a) Core business

El Core business se aplica para poder tener en claro la visión de la organización, esta visión es el elemento guía para poner en marcha las operaciones de la organización, con esto se busca que las acciones a realizarse puedan ser ejecutadas con precisión donde y como se quiere llegar, asimismo, que se pueda

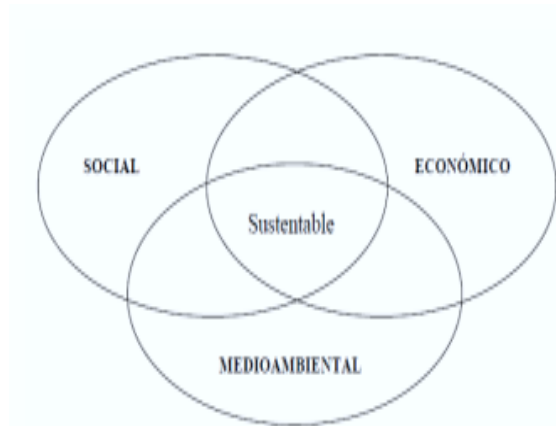
transmitir a todos los miembros. No obstante, sobre este contexto la responsabilidad social toma un papel fundamental para que entienda toda la organización de manera grupal, por medio de un proceso continuo, en donde deben marchar todos juntos bajo los lineamientos estratégicos y así lograr alcanzar los objetivos de la organización. Para lograr que la responsabilidad social esté integrada en la organización, se debe de formalizar a través de diseños de políticas y sistemas de gestión, respectivamente el aporte que dará a la sociedad tendrá un valor añadido, estas acciones se desarrollaran bajo criterios éticos sin que pueda existir perjuicios, asimismo, estas actividades que realiza las organizaciones también generan valor en lo económico, social y ambiental, ya sea para la entidad como para la sociedad respectivamente.

b) La triple Bottom line o triple P

Sobre la triple P esta estrategia, según Carmona (2012) se basa en generar valores económicos y maximizar beneficios a largo plazo, asimismo, generar valor ambiental de manera que se minimice su impacto las operaciones que realiza la organización sobre el medio ambiente, restaurando cualquier daño ocasionado en el paso y por último, generar valor en lo social; mencionando en este contexto anteriormente lo que se quiere es que se fomente el bienestar de los colaboradores tanto de la organización como de las personas ajenas a ellas, logrando de esta unión el desarrollo sustentable (p.22).

**Figura N° 04**

*La triple P parte de la responsabilidad social*



*Nota:* Triple Bottom Line, tomado de Carmona (2012)

Con respecto a lo social, hace énfasis sobre aspectos humanitarios, relacionadas en cuestiones de la pobreza y desigualdad de ingresos, acceso a la atención sanitaria, agua potable, saneamiento, educación, entre otros impactos. En lo ambiental, acontece sobre la sostenibilidad ambiental, de manea aquí se analiza el impacto que tiene el negocio sobre estos, respectivamente con la calidad y cantidad que utilizan los recursos naturales, o en aspectos sobre el medio ambiente, las preocupaciones ecológicas, la gestión de los residuos, la forma de poder contrarrestar el consumo de los recursos naturales como también otras maneras de producir energía alternativa todo ello con la finalidad de evitar la contaminación. Asimismo, en lo económico, se hace hincapié sobre la sostenibilidad económico, en donde los gastos no deben de ser superen a los ingresos.

Por lo mencionado anteriormente, es necesario que las organizaciones tengan en cuenta las buenas prácticas del manejo sostenible entres los aspectos de social, económico y ambiental, entablado así un equilibrio constante.

### **2.2.1.3. Concepto de las dimensiones de la variable responsabilidad social**

#### **a) Desarrollo social**

Según (Midgley, 1995, como se citó en Salgado, 2010) “el desarrollo social son procesos planeados de cambio social diseñado para promover el bienestar de la población en conjunto con un proceso dinámico de desarrollo económico” (p.5).

Por su parte, Hidalgo (2020) menciona que el desarrollo social tiene que ver con la circunstancia en donde una sociedad adquiere mejores condiciones de vida de forma sustentable, pues el DS se encuentra relacionado con el desarrollo económico en la medida de mejor calidad de vida respecto al acceso a los bienes y servicios por parte de la población, a su vez, también se requiere de consideraciones como la igualdad de oportunidades (p.26).

#### **b) Desarrollo Equilibrado**

El desarrollo equilibrado es aquel en el balance de las necesidades humanas entre los recursos naturales y con los recursos capitales; si nos referimos en el ámbito del estado, en las municipalidades, nos referimos a un balance que se da en lo social, económico y ambiental con la gestión que ejerce con los ciudadanos de su localidad, asimismo, un desarrollo equilibrado es un desarrollo sostenible.

#### **c) Desarrollo ambiental**

El desarrollo ambiental abarca en gran medida de sobre la manera de conservar los recursos naturales, los bosques de sustraer de dichos recursos sin perjudicar a lo que existe a su alrededor de ese recurso, en fomentar nuevas innovaciones para gestionar el medio ambiente, de manera que los recursos no sean afectados, para el logro

de ello se debe de realizar capacitaciones en los sectores, la participación de parte de ellos, la cual están actividades es donde el sector público interviene para poder gestionarlas, así obtener un desarrollo sostenible y calidad ambiental óptima.

d) Desarrollo económico

Según Márquez et al. (2019) la definición de “desarrollo económico”, se basa en la transformación de las estructuras económicas para satisfacer las necesidades de la población, asegurándole un mayor bienestar general. A partir de esta idea citada por el autor podemos decir que, al ver un desarrollo económico en un país determinado, este empieza a crecer y a satisfacer las partes requeridas en sus gestiones públicas, habiendo de esta manera mayor oportunidades para trabajar, calles limpias, zonas rurales y urbanas son saneamientos equipados en buen estado para la población.

**2.2.2. Variable 2: calidad de servicio**

**2.2.2.1. Concepto de la calidad de servicio**

De acuerdo a la real academia, la calidad tiene varias nociones como, por ejemplo, la calidad considerada por su valor en algún bien o servicio que es ofrecido, y a su vez como una la buena excelencia que tiene su calidad. Por otro lado, el servicio de acuerdo con (Molina, 2011, como se citó en Muñoz, 2018) se define con una fuente de respuesta que satisface una necesidad. No obstante, contrastando las ideas anteriores, de acuerdo con (Álvarez, 2006, como se citó en Muñoz, 2018) la calidad de servicio recibe la representación de un ciclo de mejora en una organización para satisfacer la necesidad de los clientes (p.15).

En la gestión pública, implementar el sistema de gestión de calidad mediante las normas ISO 9001 es de mucha utilidad, pues esta normativa internacional permite que la gestión en sus operaciones se estandarice en



sus procesos, siendo más óptimo y productivo para la organización. No obstante, mejorando la calidad de los servicios que se ofrece la entidad municipal

#### **2.2.2.2. Teorías de la calidad de servicio**

En estos tiempos actuales, tener en cuenta la calidad es importante para la organización, ya que así demuestra lo gran competente para ejercer sus actividades; no obstante, cuando los clientes o usuarios de una organización están satisfechos, esto significa que la organización está realizando una buena gestión dentro de sus procesos, y por ende todas las actividades empiezan a marchar bien.

Para tener mayor alcance de sobre la calidad los servicios, de acuerdo a las teorías de estos tenemos:

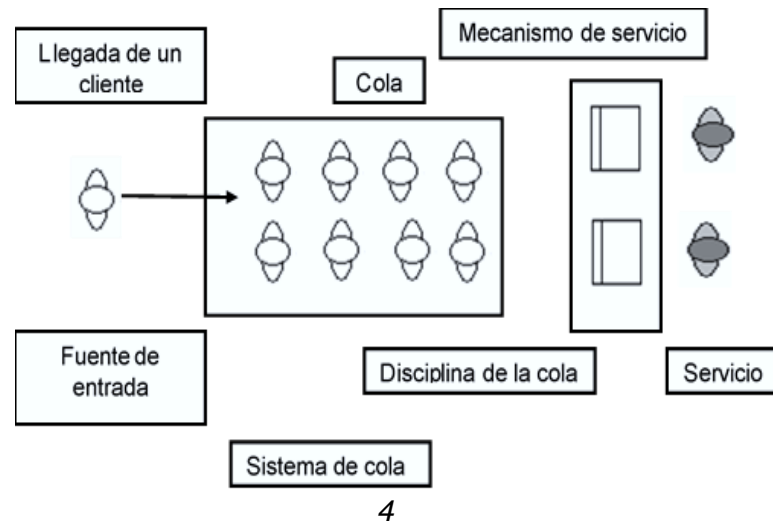
##### ***Teoría de colas***

Según Hiller & Lieberman (2010) la teoría de colas sostenida por Krarup es utilizada para representar los tipos de sistemas de líneas de espera que surgen en la práctica, no obstante, también indican el desempeño del sistema correspondiente y señalan la cantidad promedio de espera que ocurrirá en diversas circunstancias, este modelo permite dar un balance adecuado entre el costo de servicio y la cantidad de espera (p.738).

Esto quiere decir que la teoría de colas tiene como finalidad reducir las demoras en las diferentes etapas que se realiza un servicio, pues este mecanismo de servicio el cliente espera antes de recibir el servicio, a través de estrategia de la cola se hace posible maximizar el número de personas permisibles durante el servicio, asimismo, indica que cliente de la cola elegir para pasar a distribuir el tiempo del servicio, como se muestra en la siguiente figura:

### Figura N° 05

#### Manejo del proceso de cola



4

*Nota:* sistema de colas, adaptación de Hiller & Lieberman

(2010), p.711.

#### **Modelo SERVQUAL**

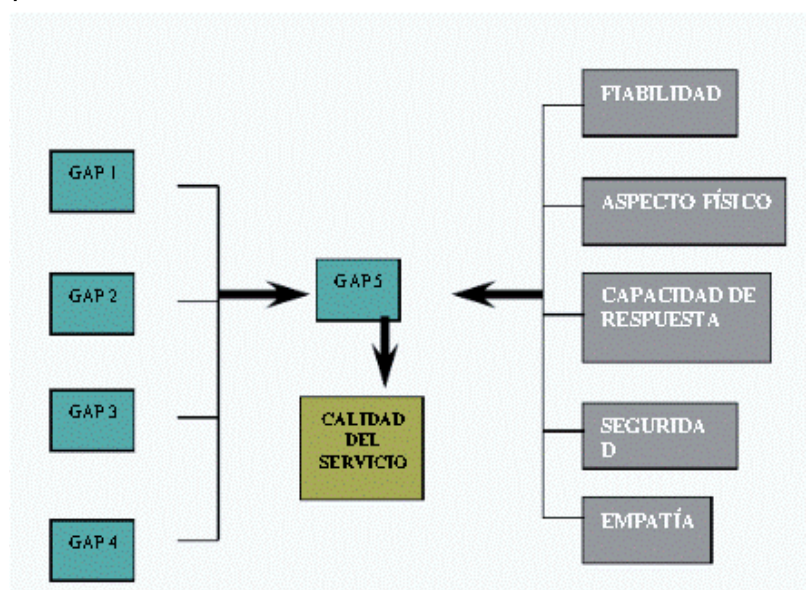
Este modelo se desarrolló a partir de 1985 por Zeithaml, Berry y Parasuraman, este modelo hace referencia a la calidad de servicio, respectivamente este modelo se basa en las percepciones de calidad de los clientes que influyen y se encuentran 10 dimensiones como: fiabilidad, sensibilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, confianza, conocimiento del cliente, tangibilidad, posteriormente los autores de este modelo, redujeron de los 10 a solo 5 dimensiones (Duarte, s.f., pp.2-3).

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Tangibilidad
- Empatía
- Seguridad

No obstante, este modelo SERVQUAL establece que la calidad de servicio está en función de la diferencia entre expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se le entrega, asimismo, muestra la satisfacción del servicio del cliente son estandarizadas a partir de los servicios que las organizaciones ofrecen.

### Figura N° 06

*Esquema del modelo SERVQUAL*



*Nota:* modelo SERVQUAL según los grupos agrupados, tomada de Caetano (2003), Scribd.

### ***Teoría administración por objetivo (APO)***

Esta teoría tiene como objetivo direccionar los objetivos de la organización, a partir de la planeación y el control, pues este proceso se lleva a cabo en el APO permite soluciones y ajustes entre cada ciclo, dicho proceso inicia en la cúspide de la organización, que va de la mano del director o gerente general, o también puede iniciar en un área o departamento, a nivel de otros jefes, no obstante, el APO posee una amplia planificación que pueda fijar metas, planes y presupuestos de la organización (Asturias, s.f., pp.5-6).

Según Asturias (s.f) entre las ventajas del APO están aquellos que estimula a las personas a comprometerse con sus metas y ayuda a desarrollar controles efectivos, además de:

- Fijación en la cima de objetivos preliminares: el primer paso es el establecimiento de objetivos, para ello el director general debe percibir los propósitos, metas más importantes para su organización.
- Clarificación de los papeles organizacionales: hace referencia a la responsabilidad que le tomara a cada persona el papel que les toca, de manera puede lograr alcanzar las metas trazadas
- Establecimiento de los objetivos de los subordinados: una vez informados de los objetivos a los gerentes subordinados, se empieza a trabajar con los subordinados de estos de manera que fije objetivos
- Reciclaje de objetivos: para que los objetivos sea viable llegar a todos e l mensaje de las acciones de la organización se debe de realizar tanto de manera horizontal como vertical en donde la fijación de los objetivos no es solo un proceso conjunto sino reciproco.

### **2.2.2.3. Concepto de la dimensión de la calidad de servicio**

#### **a. Elementos tangibles**

Los elementos tangibles hacen alusión a todo aquello que es material, algo concreto que es percibido por los cinco sentidos en otras palabras, en bienes físicos, puede ser bienes inmuebles, vehículos, maquinarias, etc.

Con respecto a la gestión pública de la municipalidad, nos basamos en aspectos al equipamiento moderno que estos

ofrecen para sus servicios con el usuario, como también la preparación del personal que trabaja en ella.

b. Confiabilidad

Según Sánchez (2021) la palabra confiabilidad tienen que ver con la cualidad de confiable, este término se emplea para dar cuenta a aquella persona o cosa en la cual es posible confiar y depositar la confianza, esta cualidad se construye con los años a través de demostraciones veraces.

c. Capacidad de respuesta

Acercas de la capacidad de respuesta, hace referencia la disposición del personal para prestar sus servicios de orientación de manera rápida y oportuno,

d. Empatía

La empatía es una manera que expresa las personas de manera emotiva cuando perciben los pensamientos y emociones de otros, pues también es entender a la persona su punto de vista en vez del propio, debe escuchar las percepciones externas

e. Seguridad

La palabra seguridad, según la real academia, tiene que ver con aquello en donde no existe peligro que pueda afectar a la persona, es decir, que está exento a todo peligro, riesgo o daño.

### 2.3. Definición de términos básicos

- Desarrollo

Según la Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2006, como se citó en Márquez et al., 2019) el *desarrollo* es la acción y efecto de desarrollar y desarrollarse, y define desarrollar como el aumentar, perfeccionar y mejorar algo o alguien, pues se deduce que la Real Academia abarca dos dimensiones: la cuantitativa,

al indicar aumentar, y otra cualitativa, presente en la acción de perfeccionar asimismo, este concepto sobre desarrollo, es utilizado en varias disciplinas y ciencias, tal es el caso de la biología. Cuando se habla del desarrollo de un organismo, se le entiende como un ciclo vital donde, con las condiciones favorables, se van desarrollando ciertas capacidades que potencialmente el organismo posee (Márquez et al., 2019).

- Sostenible

La palabra *sostenible* hace énfasis a aquello en la que se debe de conservar, proteger y cuidar, pues los recursos naturales son uno de ello, en donde en el presente es utilizado de estos recursos de manera provechosa, sin haber perjuicio las necesidades para las futuras generaciones; y si de sostenible se trata también es en el ámbito económico y el crecimiento social de manera equilibrada.

- Programas del estado

En términos del estado, hace énfasis a los proyectos que son propuestos por el mismo gobernante del país o dentro de ellas, ya sean regionales y las locales, para dar solución a los problemas que les afecta entre las necesidades que pasa por vicisitud la sociedad en su conjunto.

- Programa social

Los programas se llevan a cabo para mejorar las condiciones de vida de la población, son iniciativas que se realiza para enfrentar los problemas que acarrea la sociedad, pues el estado no está ajeno a ello, ya que tienen la obligación de realizar actividades en su entorno para enfrentar dichas necesidades dentro de un sector, entre las situaciones que enfrentan están los programas para niños, adolescentes, madres embarazo, adultos mayores, que se encuentran en extrema pobreza y pobreza.

- Autogestión

De acuerdo con Vinokur (2021) la *autogestión* tiene que ver con la gestión por uno mismo, no obstante, este término también se puede tomar de manera colectiva y puede aplicarse en otros ámbitos distintos, ya sea en la economía, política, sociología y la cooperación.

- Bienestar social

El *bienestar social* hace referencia a la satisfacción conjunta de las personas en un determinado lugar sobre sus necesidades, llevando así a una mejor calidad de vida, en otros términos, para que exista este vocabulario debe de pasar por varios factores que hagan mejorar las condiciones materiales de vida de la población de su entorno.

- Capacidad de los gastos

Según la Real Academia Española (2022) tiene que ver con la cualidad de ser capaz para ejecutar un determinado asunto, esta acción demuestra una actitud positiva de parte de la persona para ejercerla idóneamente

Por lo tanto, una persona que tiene la capacidad de los gastos referente a un determinado asunto muestra un buen desempeño en su trabajo, respectivamente esta persona demuestra que tiene una capacidad de los gastos estatales, es una persona eficaz, pues no solo cumple los objetivos de la organización, sino también tiene buenos resultados sobre el control de los gastos para ser ejecutadas de manera equitativa y controlada.

- Desempeño económico

El término desempeño tiene que ver con el rendimiento de alguna actividad que se ejerzan, pues en ello está cumplir una obligación o realizar determinadas actividades, a partir del desempeño en

consecuencia podemos verificar los resultados que se expresan ya sean positivos o negativos; no obstante, todo resultado se ve reflejado en un determinado lapso todas las capacidades que se llevaron a cabo de manera individual o colectivo.

Por tanto, el *desempeño económico* tiene que ver con la capacidad de un territorio en un estado gubernamental, referente a su crecimiento, y esto ve reflejado a través de su desempeño económico que fueron consumiendo la población en los bienes y servicios, en donde el PBI refleja el crecimiento de económico.

- Eficacia y eficiencia

La *eficacia* tiene que ver con alcanzar el logro de los objetivos y metas de la organización que fueron establecidas. Mientras que la *eficiencia* tiene que ver con controlar las cantidades utilizadas de los recursos, sin haber desperdiciado de estos, simultáneamente el logro de los objetivos



## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Metodología de investigación

##### 3.1.1. *Tipo de investigación*

En esta investigación será una investigación aplicada, según (Valderrama, 2013, como se citó en Saurin & Pomar, 2020) la investigación aplicada trata de dar aportes sobre nuevos temas y teorías para llevar a cabo la solución de los problemas, con la finalidad de generar bienes de la sociedad (p.10).

##### 3.1.2. *Nivel de investigación*

El nivel de investigación a aplicar será el descriptivo-correlacional, pues según Hernández et al (2014) menciona que el descriptivo busca especificar las propiedades y características importantes de los fenómenos estudiados, pues su función es describir la información recolectada que puede ser de manera independiente o conjunta sobre las variables (p.92).

No obstante, es correlacional debido a se llevará a cabo con por dos variables que a través de las pruebas estadísticas se descubrieran si guardan relación las variables de estudio.

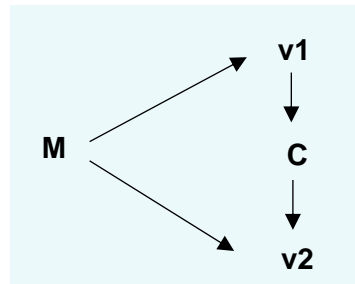
##### 3.1.3 *Diseño de investigación*

Por otro lado, el diseño en la investigación será no experimental y transversal, seguidamente Hernández et al (2014) menciona que la no experimental es aplicada debido a que aquí no se realizan manipulaciones deliberantes con las variables y púes solo se observan situaciones ya existentes de los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos, en otras palabras las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron (p.152).

Asimismo, el transversal, o también llamado transaccional, se aplica cuando los datos se dan en un tiempo único, en efecto el propósito es describir las variables y analizar si incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2014, p.154).

### Figura N° 07

*Correlación entre las variables*



Donde:

M = muestra

v 1 = variable de responsabilidad social

v 2 = variable de calidad de servicio

C = correlación entre las variables

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población para este trabajo de investigación se tomará en cuenta al distrito de Callería, ya que la población es parte usuaria de la gestión que ejerce la municipalidad provincial de coronel portillo, por tanto, la población demográfica en Callería, de acuerdo al INEI del año 2017 que fueron censados en su tiempo con una estimación de 149 999 personas de las cuales para la muestra se tomara en cuenta a la población de 18 años hasta los 64 años en un total de 89 145, tal como muestra en la tabla:

**Tabla N° 02:***Población por edades desde los 18 hasta los 60 años del año 2017*

| Distrito             | Total población | Población |         |
|----------------------|-----------------|-----------|---------|
|                      |                 | Hombres   | Mujeres |
| Distrito de Callería | 149 999         | 75 297    | 74 702  |
| Edades simples       |                 |           |         |
| De 18 a 24 años      | 17 125          | 8 287     | 8 838   |
| De 25 a 29 años      | 12 624          | 6 174     | 6 450   |
| De 30 a 34 años      | 11 940          | 5 872     | 6 068   |
| De 35 a 39 años      | 10 940          | 5 516     | 5 424   |
| De 40 a 44 años      | 9 475           | 4 852     | 4 623   |
| De 45 a 49 años      | 8 174           | 4 172     | 4 002   |
| De 50 a 54 años      | 7 356           | 3 711     | 3 645   |
| De 55 a 59 años      | 6 300           | 3 184     | 3 116   |
| De 60 a 64 años      | 5 211           | 2 627     | 2 584   |
| Total de años        | 89 145          | 44 395    | 44 750  |

NOTA: índice de población demográfica censada, tomado de INEI (2017).

<https://estadist.inei.gob.pe/map>

### 3.2.2. Muestra

Para la muestra se tomará en cuenta la fórmula finita a través del método probabilístico, para el desarrollo de la muestra la ecuación de la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (n-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

Z = intervalo de confianza 1.96

N = Población (89 145)

E= 10 %

En el desarrollo de la fórmula se tomará en cuenta un nivel de confianza al 95% con margen de error del 10%.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 89\ 145}{0.1^2 (89\ 145 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{85\ 614.85}{892.4}$$

$$n = 95.9 = 96$$

La muestra para esta investigación será llevada a cabo con un total de 96 persona del distrito de Callería, en donde responderán el cuestionario referente a la responsabilidad y calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo.

### **3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas**

En este caso la técnica fue la encuesta, de acuerdo con Casas et al. (2003) mencionan que la encuesta es muy utilizada debido a que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, no obstante, esta técnica de investigación entre sus ventajas para la investigación es que puede tener de forma masiva información de manera amplia con el uso del cuestionario (p.527).

#### **3.3.2. instrumento**

El instrumento que se aplicado fue el cuestionario a manera de escala de Likert, según Hernández et al (2014) el cuestionario son un conjunto de preguntas que van dirigidas a tu muestra de acuerdo a las variables que se encuentra en la investigación, en donde cuestionario servirá para medir las cifras, dicho cuestionario puede aplicarse con preguntas cerradas o abiertas, con respecto a las preguntas cerradas estas contienen opciones de respuesta previamente limitada, mientras que las abiertas pueden responder libremente (p.217).

Seguidamente, si la pregunta es cerrada entre sus opciones limitadas que muestran se realizara a manera de escala de Likert del 1 al 5, en donde 1= nunca 2= casi nunca 3=a veces 4= casi siempre 5= siempre.

#### **3.4. Procedimiento de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos empieza con el desarrollo de la encuesta a través del instrumento del cuestionario, posteriormente una vez obtenida la información recolectada, se vaciará la información de los datos por medio de la tabulación en donde este calculará las cantidades totales de las respuestas distribuidas en cada ítem, seguidamente se medirá y comprobará la validación de las variables a través del Alfa de Cronbach, además, los resultados de los ítems para su veracidad serán procesados por el software estadístico del SPSS en la versión disponible encontrada, una vez procesado por el SPSS la información del resultado final estará lista para la redacción de la investigación.

#### **3.5. tratamiento de los datos**

El tratamiento de los datos que se realizó en la investigación se llevó a cabo con el uso del programa de Excel para obtener los cuadros estadísticos, figuras, y cantidades efectuadas en ella, de manera que se pueda efectuar la hipótesis para descartarlas o confirmarlas.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis estadístico

##### 4.1.1. Análisis inferencial

##### Análisis de confiabilidad

**Tabla N° 03:** Estadística de fiabilidad por el alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,837             | 37             |

##### Prueba de normalidad

**Tabla N° 04:** Prueba de normalidad de las variables

|                        | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                        | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Responsabilidad social | ,293                            | 96 | ,000 | ,743         | 96 | ,000 |
| Calidad de servicio    | ,326                            | 96 | ,000 | ,732         | 96 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con el uso de la prueba de normalidad se podrá conocer cual método de comprobación para nuestra hipótesis efectuar, tal como se observa en la tabla al ser nuestra muestra  $> 50$  se toma en cuenta los datos de Kolmogórov-Smirnov, y según su sig. nos dice que es 0.000, el cual es no paramétrico, al ser  $\leq 0.05$ , en ese sentido se hizo uso del Rho de Spearman para comprobar las correlaciones en la prueba de hipótesis.

**Figura N° 08:** Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

| Rango         | Relación                          |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta     |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte   |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media        |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil        |
| 0.00          | No existe correlación             |
| +0.01 a+0.10  | Correlación positiva débil        |
| +0.11 a+0.50  | Correlación positiva media        |
| +0.51 a+0.75  | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a+0.90  | Correlación positiva muy fuerte   |
| +0.91 a+1.00  | Correlación positiva perfecta     |

Fuente: tomado de Mondragón (2014)

Además, sobre la regla de decisión Mcleod & Guy-Evans (2023) menciona:

- La relación se considera significativa si  $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si  $P > 0.05$

### Prueba de hipótesis

#### a) Hipótesis general

- H0: NO Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- H1: Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

**Tabla N° 05:** Correlación entre responsabilidad social y calidad de servicio

|                    |                           |                                | Responsabili<br>dad social | Calidad de<br>servicio |
|--------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Responsabilidad<br>social | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                      | ,778                   |
|                    |                           | Sig. (bilateral)               | .                          | ,000                   |
|                    |                           | N                              | 96                         | 96                     |
|                    | Calidad de<br>servicio    | Coefficiente de<br>correlación | ,778                       | 1,000                  |
|                    |                           | Sig. (bilateral)               | ,000                       | .                      |
|                    |                           | N                              | 96                         | 96                     |

Según el resultado del Rho de Spearman es 0.778 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva muy fuerte y significativa entre la Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula.

#### b) Hipótesis específica 1

- H0: NO Existe relación significativa entre el desarrollo social y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- H1: Existe relación significativa entre el desarrollo social y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

**Tabla N° 06:** *Correlación entre desarrollo social y calidad de servicio*

|                 |                     |                            | Desarrollo social | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|-------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo social   | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,668                |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                 | ,000                |
|                 |                     | N                          | 96                | 96                  |
|                 | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,668              | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,000              | .                   |
|                 |                     | N                          | 96                | 96                  |

Según el resultado del Rho de Spearman es 0.668 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva considerable y significativa entre desarrollo social y calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula.

#### c) Hipótesis específica 2

- H0: NO Existe relación significativa entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- H1: Existe relación significativa entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.



**Tabla N° 07:** *Correlación entre desarrollo equilibrado y calidad de servicio*

|                 |                        |                            | Desarrollo equilibrado | Calidad de servicio |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo equilibrado | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,576                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000                |
|                 |                        | N                          | 96                     | 96                  |
|                 | Calidad de servicio    | Coeficiente de correlación | ,576                   | 1,000               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .                   |
|                 |                        | N                          | 96                     | 96                  |

Según el resultado del Rho de Spearman es 0.576 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva considerable y significativa entre desarrollo equilibrado y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula.

#### d) Hipótesis específica 3

- H0: NO Existe relación significativa entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- H1: Existe relación significativa entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

**Tabla N° 08:** *Correlación entre desarrollo ambiental y calidad de servicio*

|                 |                      |                            | Desarrollo ambiental | Calidad de servicio |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo ambiental | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,681                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                |
|                 |                      | N                          | 96                   | 96                  |
|                 | Calidad de servicio  | Coeficiente de correlación | ,681                 | 1,000               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                   |
|                 |                      | N                          | 96                   | 96                  |

Según el resultado del Rho de Spearman es 0.681 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva considerable y significativa entre desarrollo ambiental y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula.

**e) Hipótesis específica 4**

- H0: NO Existe relación significativa entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- H1: Existe relación significativa entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

**Tabla N° 09:** *Correlación entre desarrollo económico y calidad de servicio*

|                 |                      |                             | Desarrollo económico | Calidad de servicio |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo económico | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,409                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                |
|                 |                      | N                           | 96                   | 96                  |
|                 | Calidad de servicio  | Coefficiente de correlación | ,409                 | 1,000               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                   |
|                 |                      | N                           | 96                   | 96                  |

Según el resultado del Rho de Spearman es 0.409 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva media y significativa entre desarrollo económico y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula.

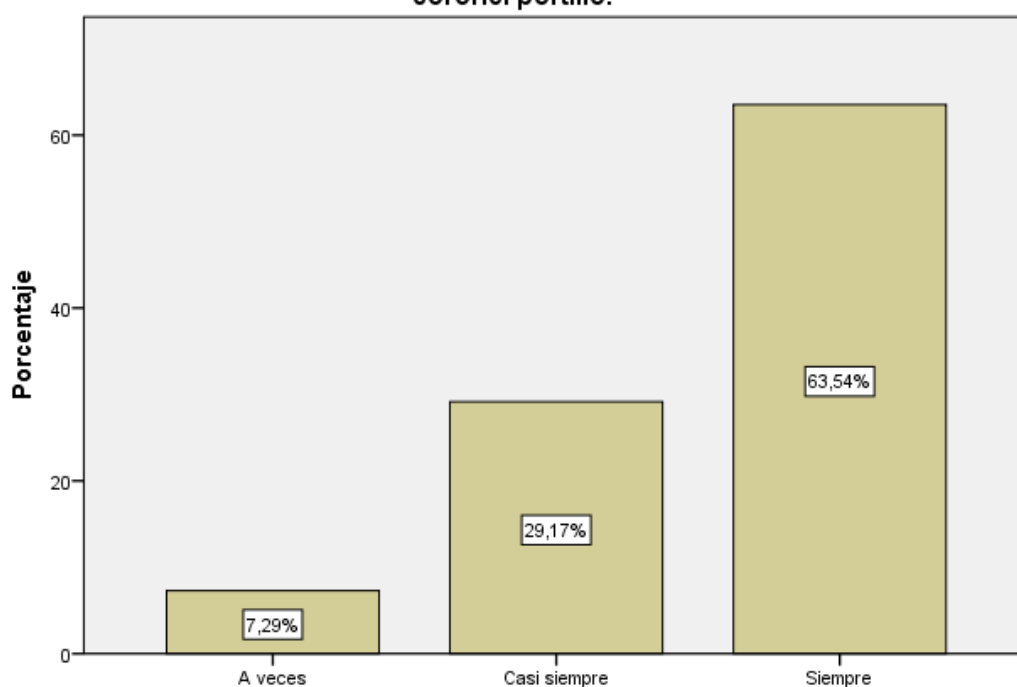
#### 4.1.2. Análisis Descriptivo

**Tabla N° 10:** Variable1, D1, satisfacción de los ciudadanos

| Se encuentra satisfecho con la gestión que realiza la municipalidad provincial de coronel portillo. |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 7          | 7,3        | 7,3               | 7,3                  |
|   | Casi siempre | 28         | 29,2       | 29,2              | 36,5                 |
|   | Siempre      | 61         | 63,5       | 63,5              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 09:** grafico sobre satisfacción de los ciudadanos respecto al modelo de gestión.

Se encuentra satisfecho con la gestión que realiza la municipalidad provincial de coronel portillo.



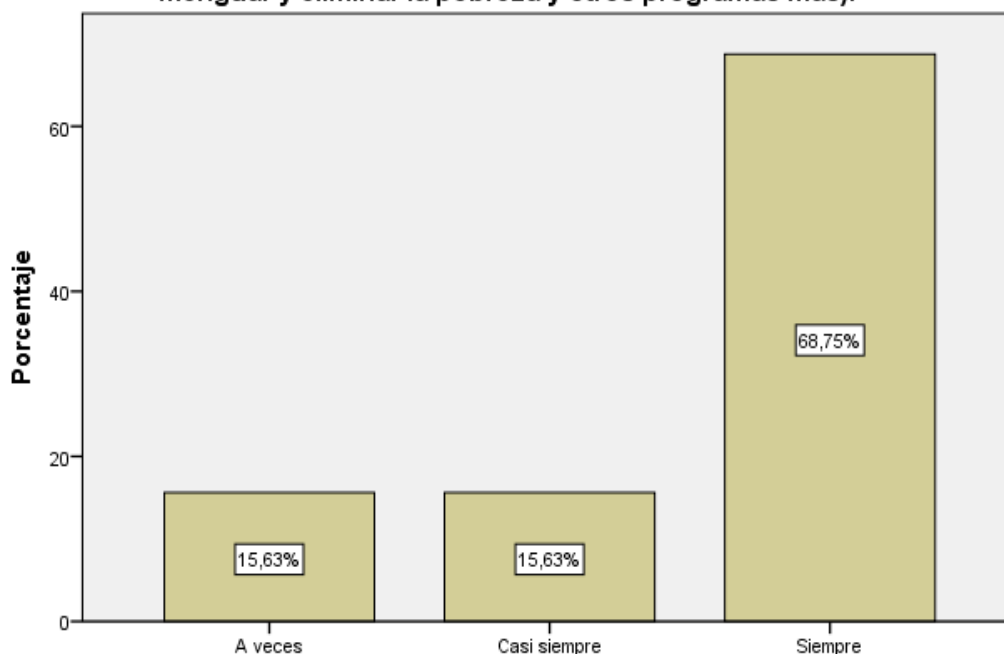
En la tabla 10 y gráfico 08 se muestra los resultados de la primera pregunta de la variable responsabilidad social que el 7,29% menciona “a veces”, 29,17% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 63,54% “siempre”

**Tabla N° 11:** Variable1, D1, Programas de ayuda social

| La municipalidad ejerce correctamente sus programas sociales (programa incentivos al arte y deporte, de vaso de leche y alimentaria, programas a menguar y eliminar la pobreza y otros programas más). |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 15         | 15,6       | 15,6              | 15,6                 |
|  | Casi siempre | 15         | 15,6       | 15,6              | 31,3                 |
|  | Siempre      | 66         | 68,8       | 68,8              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 10:** grafico sobre programa de ayuda social

La municipalidad ejerce correctamente sus programas sociales (programa incentivos al arte y deporte, de vaso de leche y alimentaria, programas a menguar y eliminar la pobreza y otros programas más).



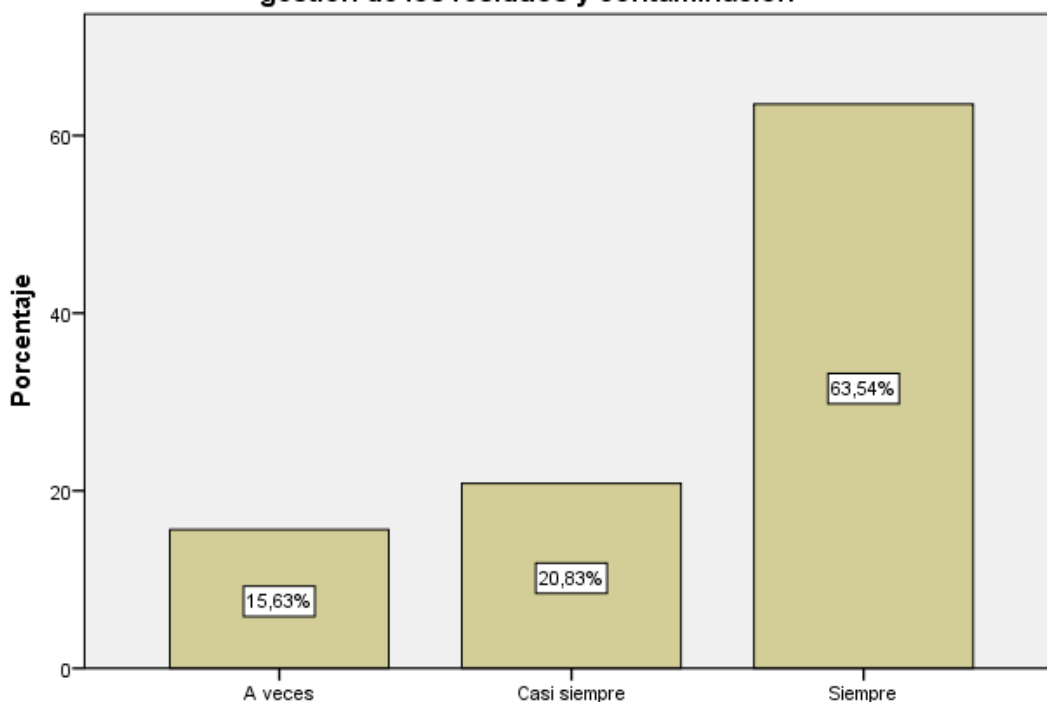
En la tabla 11 y gráfico 09 se muestra los resultados de la segunda pregunta de la variable responsabilidad social que el 15,63% menciona “a veces”, 15,63% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 68,75% “siempre”

**Tabla N° 12:** Variable1, D1, Practicas responsables

| <b>la municipalidad le informa a realizar prácticas sobre la minimización y correcta gestión de los residuos y contaminación</b> |              |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 15         | 15,6              | 15,6                 |
|  | Casi siempre | 20         | 20,8              | 36,5                 |
|  | Siempre      | 61         | 63,5              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0             |                      |

**Figura N° 11:** grafico sobre practicas repsonsables

**la municipalidad le informa a realizar prácticas sobre la minimización y correcta gestión de los residuos y contaminación**



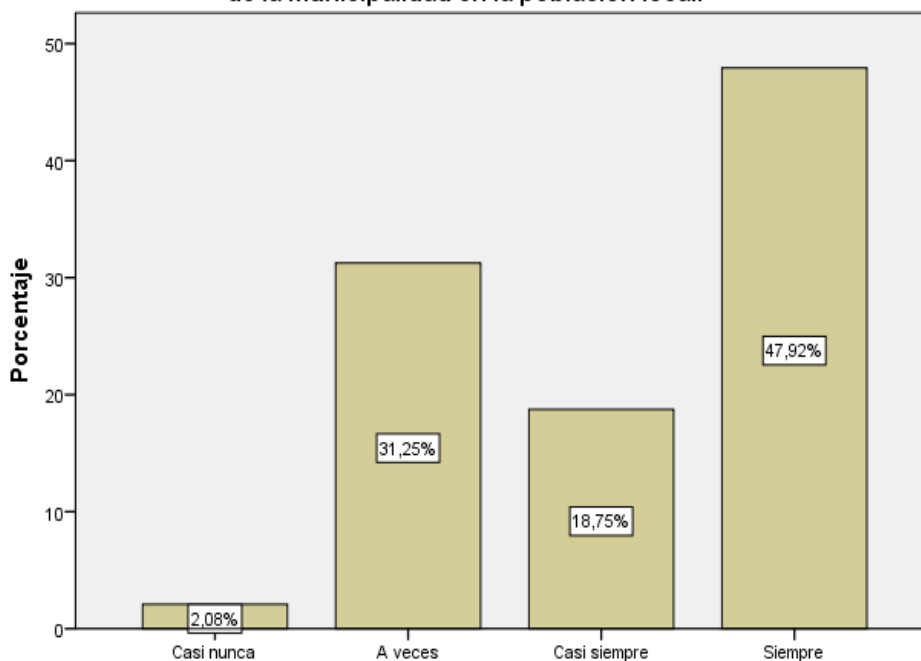
En la tabla 12 y gráfico 11 se muestra los resultados de la tercera pregunta de la variable responsabilidad social que el 15,63% menciona “a veces”, 20,83% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 63,54% “siempre”

**Tabla N° 13:** Variable1, D1, compromiso colectivo

| Considera que es excelente el compromiso social que realizan los trabajadores de la municipalidad en la población local. |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|  | Casi nunca   | 2          | 2,1        | 2,1               | 2,1                  |
|  | A veces      | 30         | 31,3       | 31,3              | 33,3                 |
| Válido   | Casi siempre | 18         | 18,8       | 18,8              | 52,1                 |
|  | Siempre      | 46         | 47,9       | 47,9              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 12:** grafico sobre compromiso colectivo

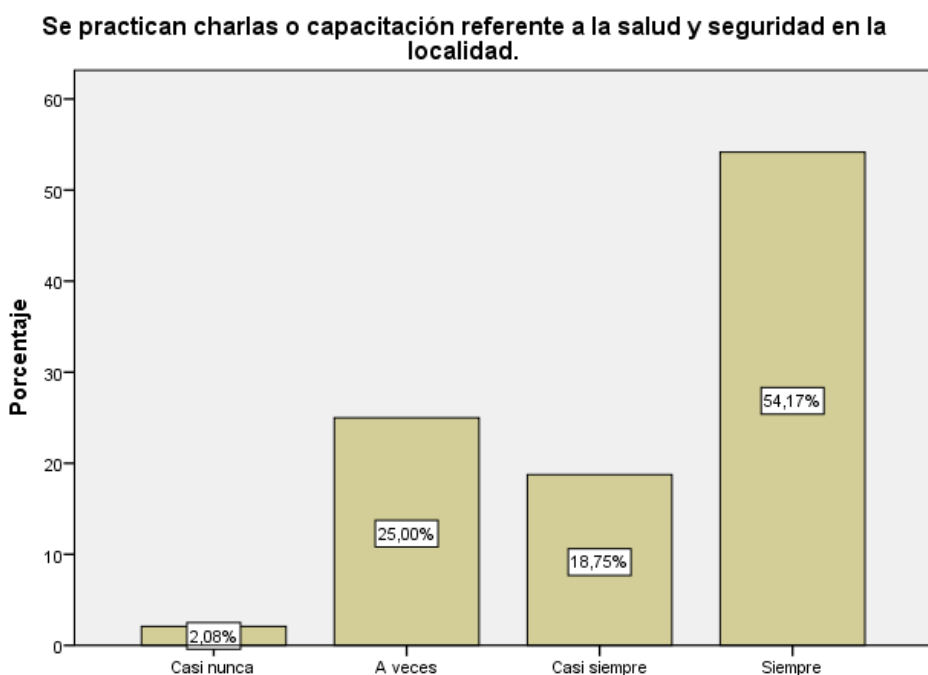
Considera que es excelente el compromiso social que realizan los trabajadores de la municipalidad en la población local.



En la tabla 13 y gráfico 12 se muestra los resultados de la cuarta pregunta de la variable responsabilidad social que el 2,06% menciona “casi nunca”, el 31,25% “a veces”, el 18,75% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 47,92% “siempre”

**Tabla N° 14:** *Variable1, D1, salud, seguridad y educación*

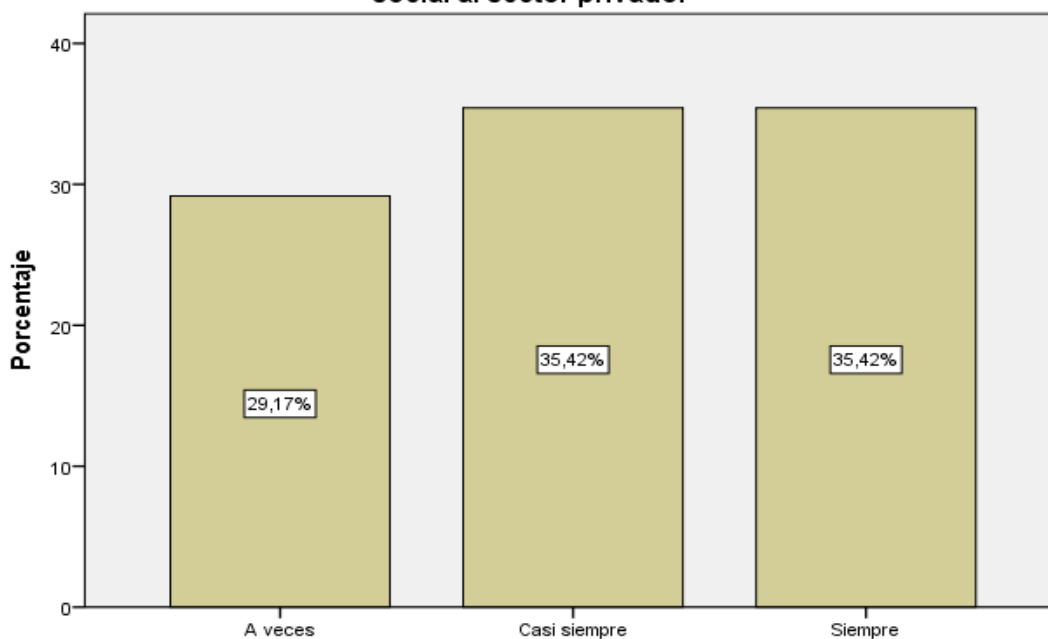
| Se practican charlas o capacitación referente a la salud y seguridad en la localidad. |              |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Casi nunca   | 2          | 2,1               | 2,1                  |
|   | A veces      | 24         | 25,0              | 27,1                 |
|   | Casi siempre | 18         | 18,8              | 45,8                 |
|   | Siempre      | 52         | 54,2              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0             | 100,0                |

**Figura N° 13:** *grafico sobre salud, seguridad y educación*

En la tabla 14 y gráfico 13 se muestra los resultados de la quinta pregunta de la variable responsabilidad social que el 2,08% menciona “casi nunca”, el 25,00% “a veces”, el 18,75% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 54,17% “siempre”

**Tabla N° 15:** Variable1, D2, autogestión

| La municipalidad promueve programas de buenas prácticas de responsabilidad social al sector privado. |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 28         | 29,2       | 29,2              | 29,2                 |
|  | Casi siempre | 34         | 35,4       | 35,4              | 64,6                 |
|  | Siempre      | 34         | 35,4       | 35,4              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

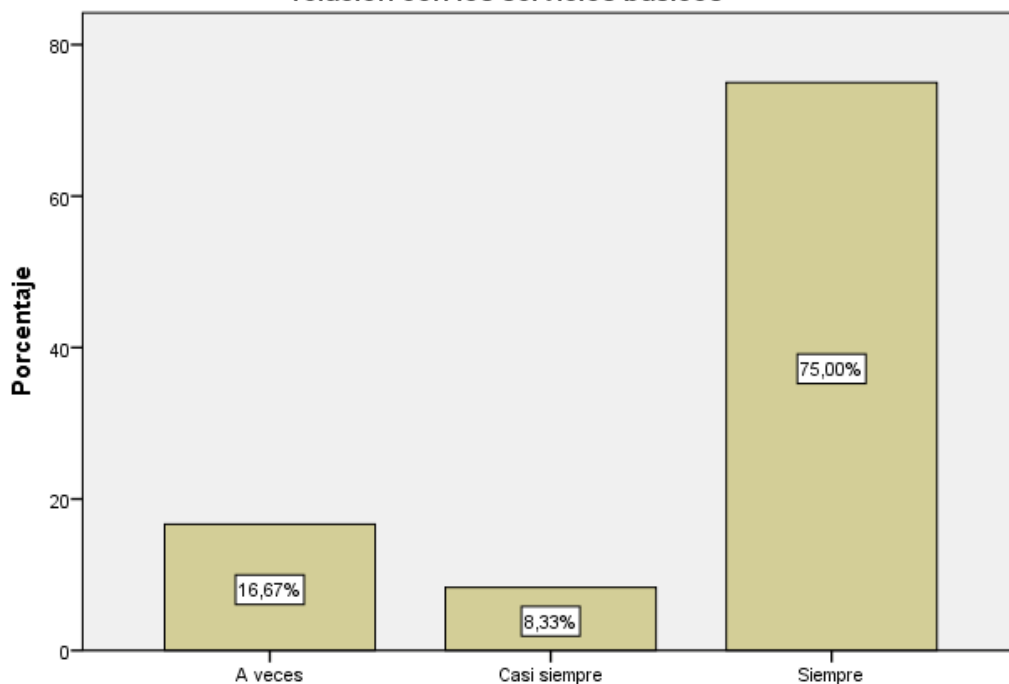
**Figura N° 14:** grafico sobre autogestión**La municipalidad promueve programas de buenas prácticas de responsabilidad social al sector privado.**

En la tabla 15 y gráfico 14 se muestra los resultados de la sexta pregunta de la variable responsabilidad social que el 29,17% “a veces”, el 35,42% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 35,42% “siempre”



**Tabla N° 16:** Variable1, D2, servicios básicos

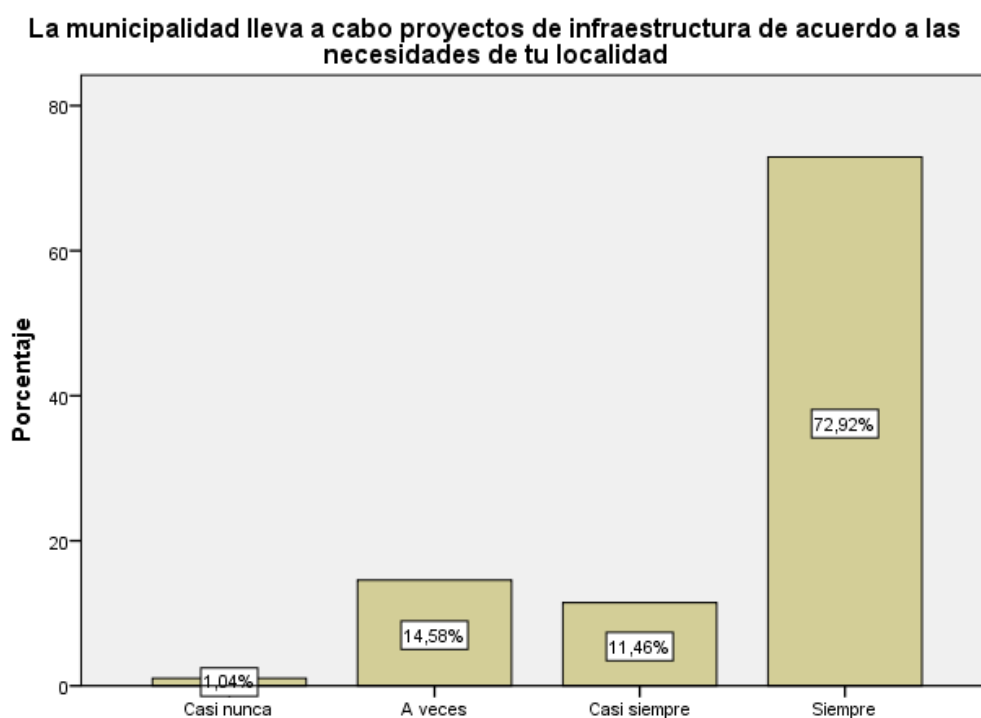
| La municipalidad ha realizado algún estudio sobre la realidad del ciudadano en relación con los servicios básicos |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 16         | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|   | Casi siempre | 8          | 8,3        | 8,3               | 25,0                 |
|   | Siempre      | 72         | 75,0       | 75,0              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 15:** grafico sobre servicios básicos**La municipalidad ha realizado algún estudio sobre la realidad del ciudadano en relación con los servicios básicos**

En la tabla 16 y gráfico 15 se muestra los resultados de la séptima pregunta de la variable responsabilidad social que el 16,67% “a veces”, el 8,33% manifiestan “casi siempre” y finalmente el 75,00% “siempre”.

**Tabla N° 17:** Variable1, D2, infraestructura

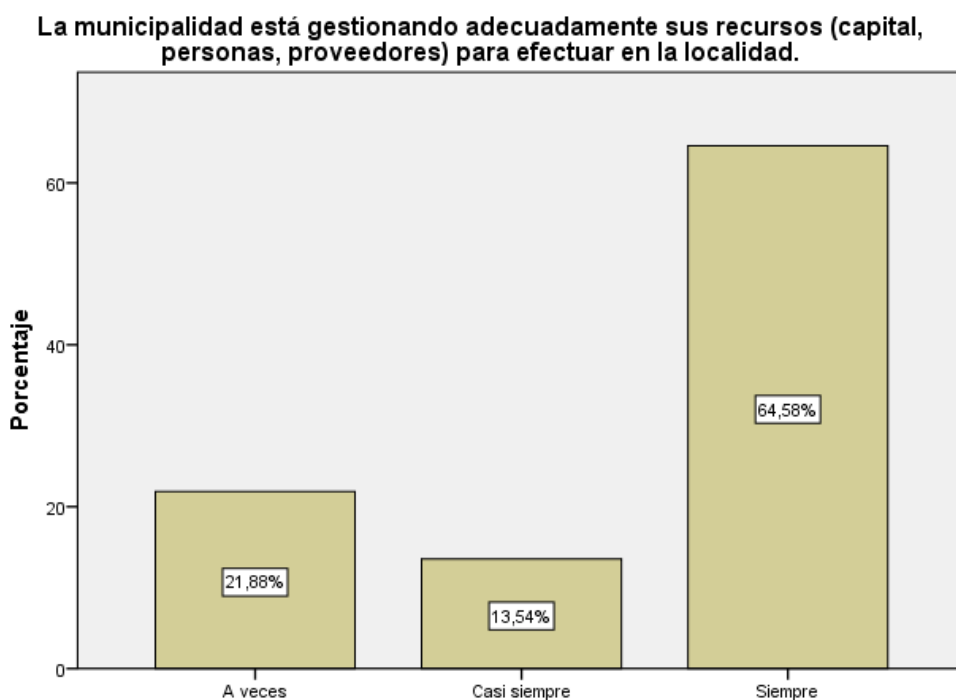
| La municipalidad lleva a cabo proyectos de infraestructura de acuerdo a las necesidades de tu localidad |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|   | Casi nunca   | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|   | A veces      | 14         | 14,6       | 14,6              | 15,6                 |
| Válido  | Casi siempre | 11         | 11,5       | 11,5              | 27,1                 |
|   | Siempre      | 70         | 72,9       | 72,9              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 16:** grafico sobre infraestructura

En la tabla 17 y gráfico 16 se muestra los resultados de la octava pregunta de la variable responsabilidad social que el 1,04% menciona “casi nunca”; el 14,58% “a veces”, el 11,46% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 75,92% “siempre”

**Tabla N° 18:** Variable1, D2, gestión de los recursos

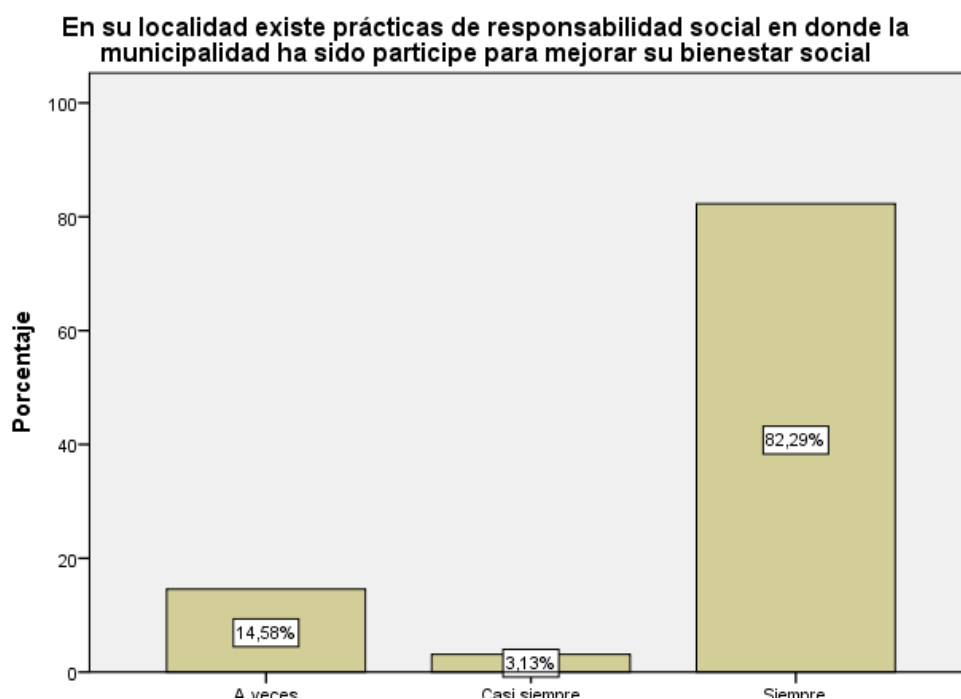
| La municipalidad está gestionando adecuadamente sus recursos (capital, personas, proveedores) para efectuar en la localidad. |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 21         | 21,9       | 21,9              | 21,9                 |
|  | Casi siempre | 13         | 13,5       | 13,5              | 35,4                 |
|  | Siempre      | 62         | 64,6       | 64,6              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 17:** grafico sobre gestión de los recursos

En la tabla 18 y gráfico 17 se muestra los resultados de la novena pregunta de la variable responsabilidad social que el 21,88% “a veces”, el 13,54% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 64,58% “siempre”.

**Tabla N° 19:** Variable1, D2, bienestar social

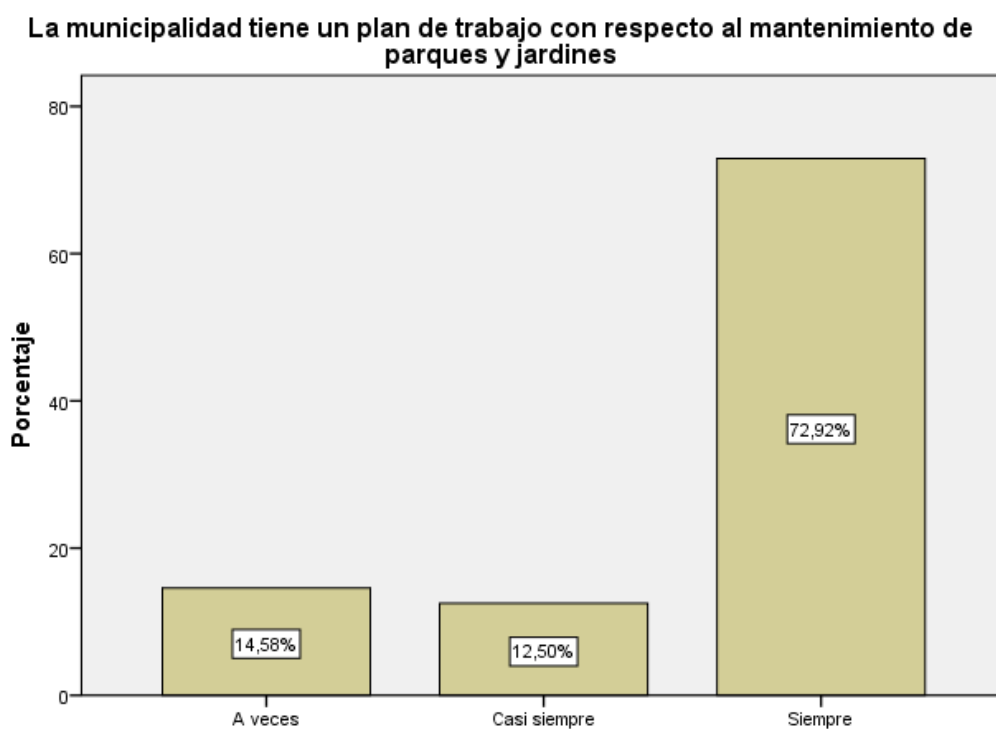
| En su localidad existe prácticas de responsabilidad social en donde la municipalidad ha sido participe para mejorar su bienestar social |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 14         | 14,6       | 14,6              | 14,6                 |
|   | Casi siempre | 3          | 3,1        | 3,1               | 17,7                 |
|   | Siempre      | 79         | 82,3       | 82,3              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 18:** grafico sobre bienestar social

En la tabla 19 y gráfico 18 se muestra los resultados de la décima pregunta de la variable responsabilidad social que el 14,58% “a veces”, el 3,13% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 82,29% “siempre”

**Tabla N° 20:** Variable1, D3, áreas verdes

| La municipalidad tiene un plan de trabajo con respecto al mantenimiento de parques y jardines |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 14         | 14,6       | 14,6              | 14,6                 |
|   | Casi siempre | 12         | 12,5       | 12,5              | 27,1                 |
|   | Siempre      | 70         | 72,9       | 72,9              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 19:** grafico sobre áreas verdes

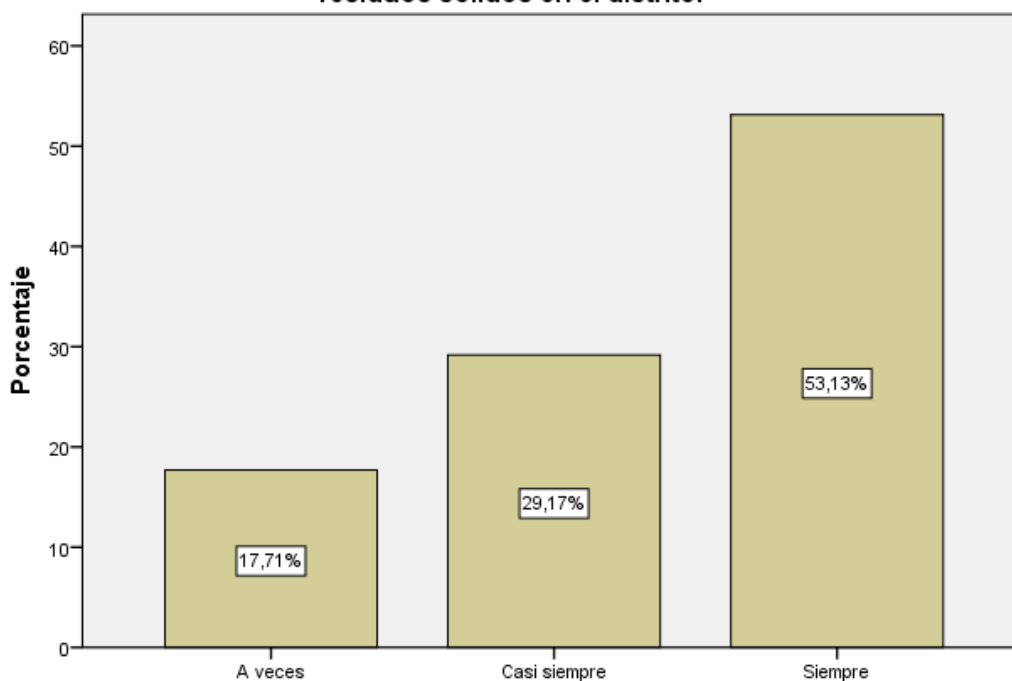
En la tabla 20 y gráfico 19 se muestra los resultados de la onceava pregunta de la variable responsabilidad social que el 14,58% “a veces”, el 12,50% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 72,92% “siempre”.

**Tabla N° 21:** Variable1, D3, campañas de reutilización o reciclaje

| La municipalidad realiza actividades de reutilización o reciclaje para reducir los residuos sólidos en el distrito. |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 17         | 17,7       | 17,7              | 17,7                 |
|   | Casi siempre | 28         | 29,2       | 29,2              | 46,9                 |
|   | Siempre      | 51         | 53,1       | 53,1              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 20:** grafico sobre campañas de reutilización o reciclaje

La municipalidad realiza actividades de reutilización o reciclaje para reducir los residuos sólidos en el distrito.



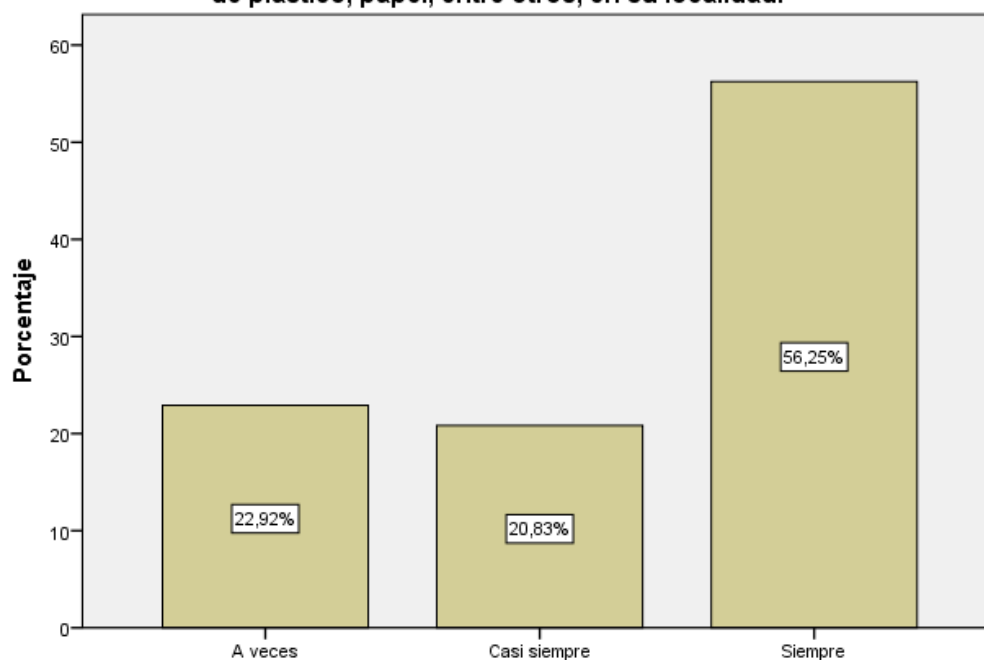
En la tabla 21 y gráfico 20 se muestra los resultados de la doceava pregunta de la variable responsabilidad social que el 17,71% “a veces”, el 29,17% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 53,13% “siempre”.

**Tabla N° 22:** Variable1, D3, campaña de reciclaje

| La Municipalidad difunde políticas ambientales, como, por ejemplo: reducir el uso de plástico, papel, entre otros, en su localidad. |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 22         | 22,9       | 22,9              | 22,9                 |
|   | Casi siempre | 20         | 20,8       | 20,8              | 43,8                 |
|   | Siempre      | 54         | 56,3       | 56,3              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 21:** grafico sobre campaña de reciclaje

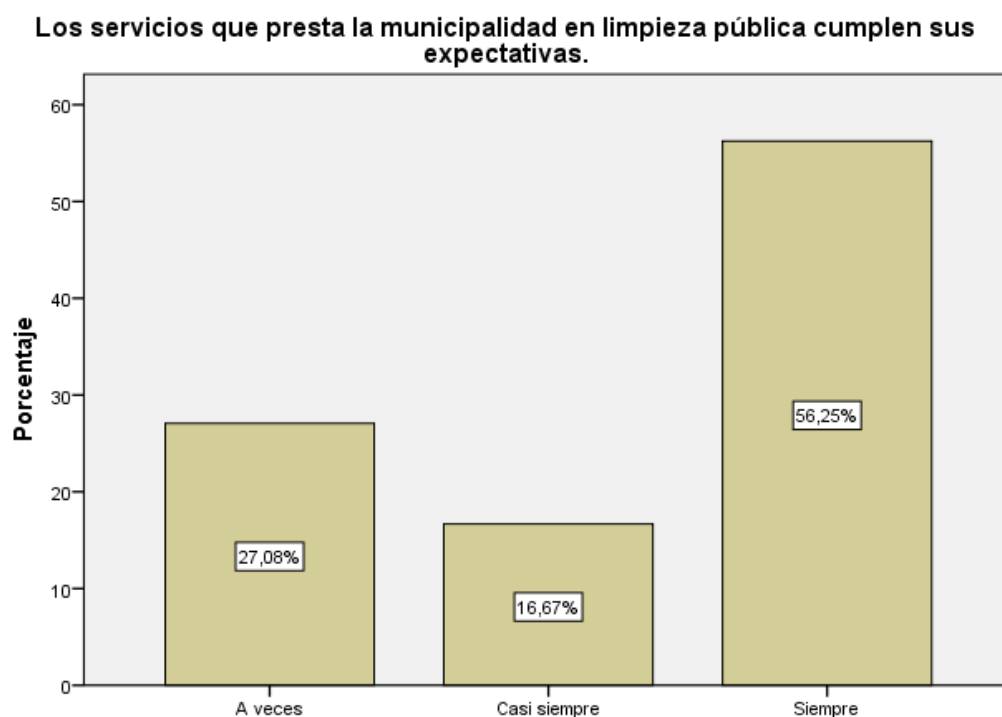
La Municipalidad difunde políticas ambientales, como por ejemplo: reducir el uso de plástico, papel, entre otros, en su localidad.



En la tabla 22 y gráfico 21 se muestra los resultados de la treceava pregunta de la variable responsabilidad social que el 22,92% “a veces”, el 20,83% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 56,25% “siempre”.

**Tabla N° 23:** Variable1, D3, limpieza

| Los servicios que presta la municipalidad en limpieza pública cumplen sus expectativas. |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 26         | 27,1       | 27,1              | 27,1                 |
|   | Casi siempre | 16         | 16,7       | 16,7              | 43,8                 |
|   | Siempre      | 54         | 56,3       | 56,3              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

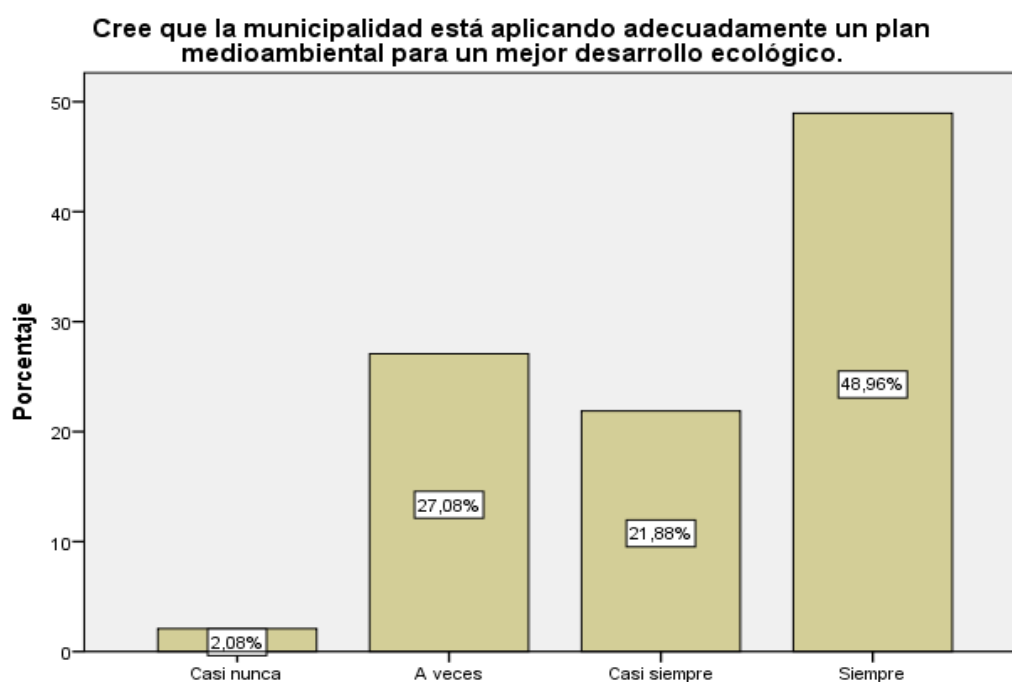
**Figura N° 22:** grafico sobre limpieza

En la tabla 23 y gráfico 22 se muestra los resultados de la catorceava pregunta de la variable responsabilidad social que el 27,08% “a veces”, el 16,67% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 56,25% “siempre”.



**Tabla N° 24:** Variable1, D3, satisfacción en el aspecto ambiental

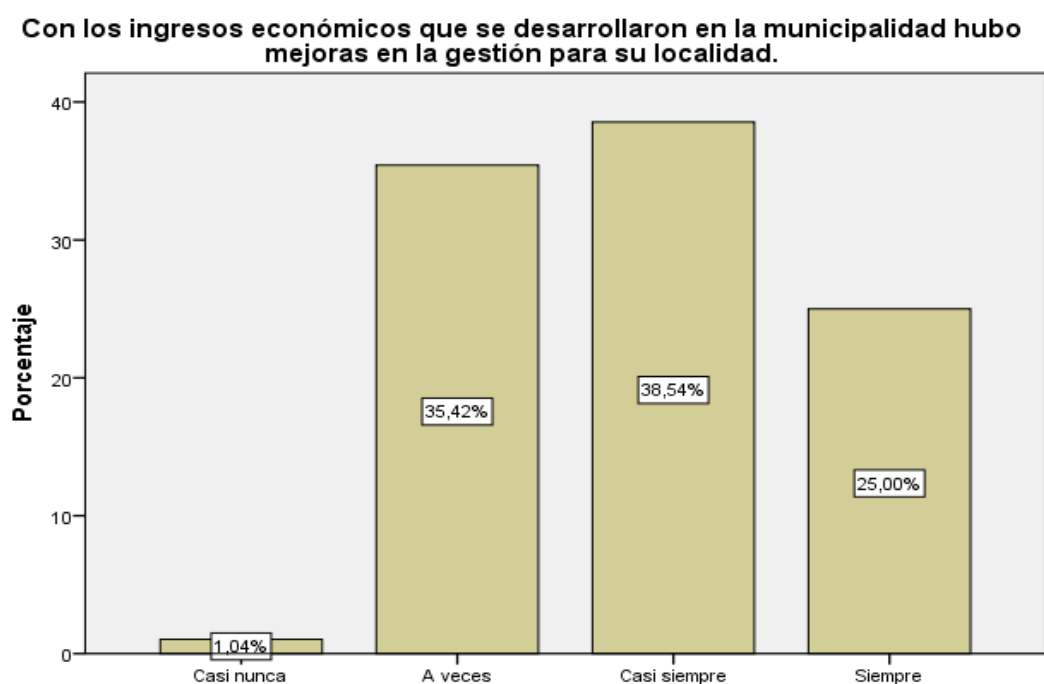
| Cree que la municipalidad está aplicando adecuadamente un plan medioambiental para un mejor desarrollo ecológico. |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Casi nunca   | 2          | 2,1        | 2,1               | 2,1                  |
|   | A veces      | 26         | 27,1       | 27,1              | 29,2                 |
|   | Casi siempre | 21         | 21,9       | 21,9              | 51,0                 |
|   | Siempre      | 47         | 49,0       | 49,0              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 23:** grafico sobre satisfacción en el aspecto ambiental

En la tabla 24 y gráfico 23 se muestra los resultados de la quinceava pregunta de la variable responsabilidad social que el 2,08% menciona “casi siempre”, 27,08% “a veces”, el 21,88% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 48,96% “siempre”.

**Tabla N° 25:** Variable1, D4, ingreso

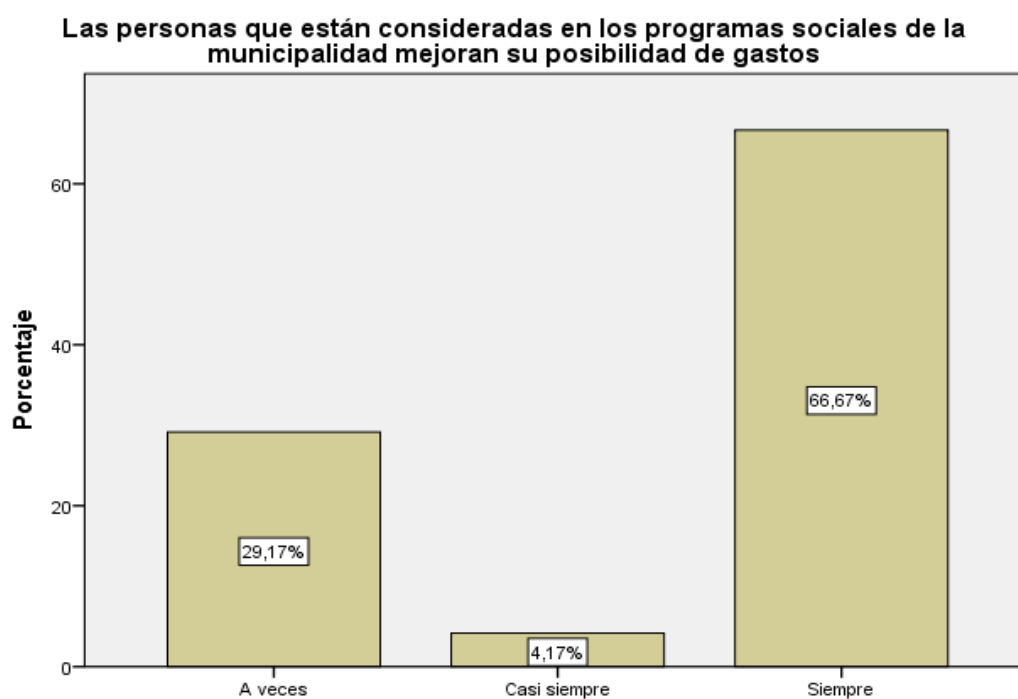
| Con los ingresos económicos que se desarrollaron en la municipalidad hubo mejoras en la gestión para su localidad. |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Casi nunca   | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
| A veces  | 34         | 35,4       | 35,4              | 36,5                 |
| Válido Casi siempre  | 37         | 38,5       | 38,5              | 75,0                 |
| Siempre  | 24         | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
| Total  | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 24:** grafico sobre ingreso

En la tabla 25 y gráfico 24 se muestra los resultados del dieciseisavo pregunta de la variable responsabilidad social que el 1,04% menciona “casi siempre”, 35,42% “a veces”, el 38,54% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 25,00% “siempre”.

**Tabla N° 26:** Variable1, D4, capacidad de gastos

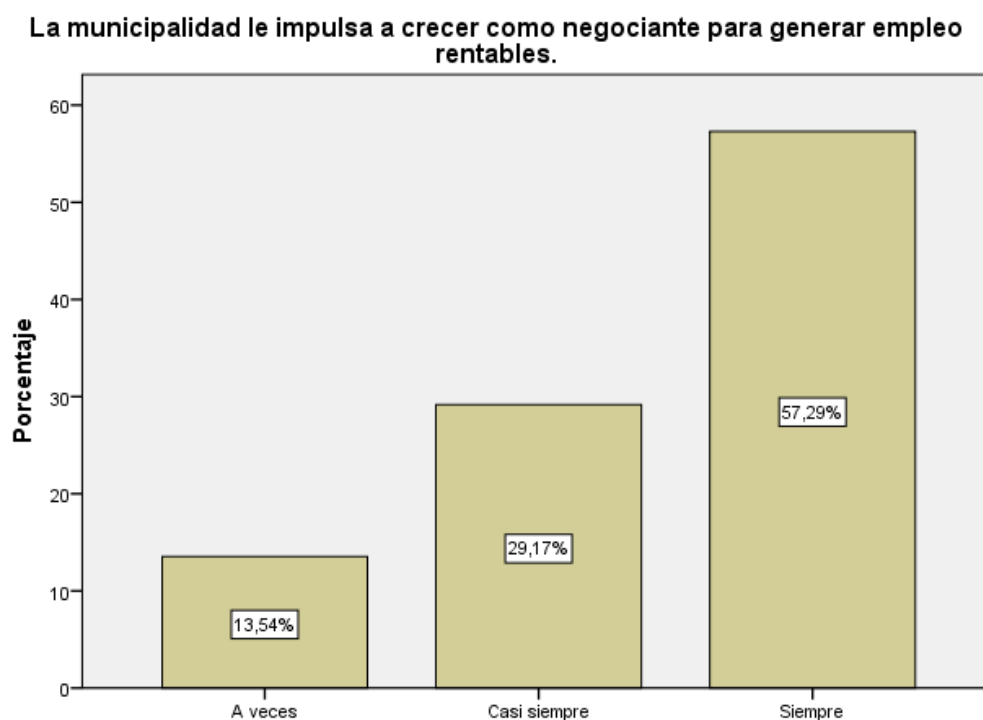
| Las personas que están consideradas en los programas sociales de la municipalidad mejoran su posibilidad de gastos |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 28         | 29,2       | 29,2              | 29,2                 |
|  | Casi siempre | 4          | 4,2        | 4,2               | 33,3                 |
|  | Siempre      | 64         | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 25:** grafico sobre capacidad de gastos

En la tabla 26 y gráfico 25 se muestra los resultados del diecisieteavo pregunta de la variable responsabilidad social que el 29,17% “a veces”, el 4,17% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 66,67% “siempre”.

**Tabla N° 27:** Variable1, D4, empleo

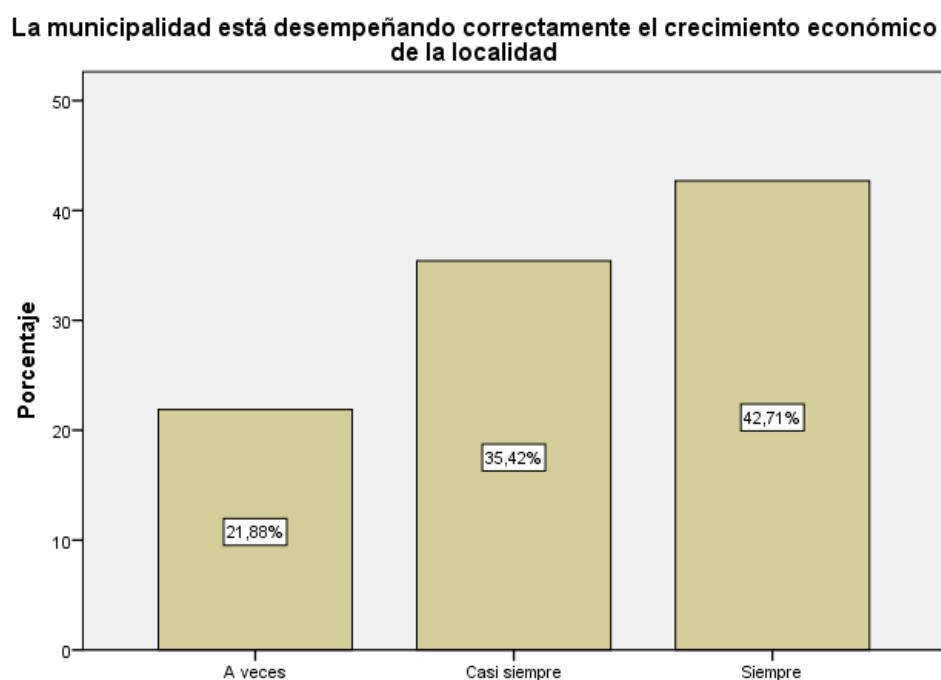
|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 13         | 13,5       | 13,5              | 13,5                 |
|        | Casi siempre | 28         | 29,2       | 29,2              | 42,7                 |
|        | Siempre      | 55         | 57,3       | 57,3              | 100,0                |
|        | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 26:** grafico sobre empleo

En la tabla 27 y gráfico 26 se muestra los resultados del dieciochoavo pregunta de la variable responsabilidad social que el 13,54% “a veces”, el 29,17% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 57,29% “siempre”.

**Tabla N° 28:** Variable1, D4, Desempeño económico

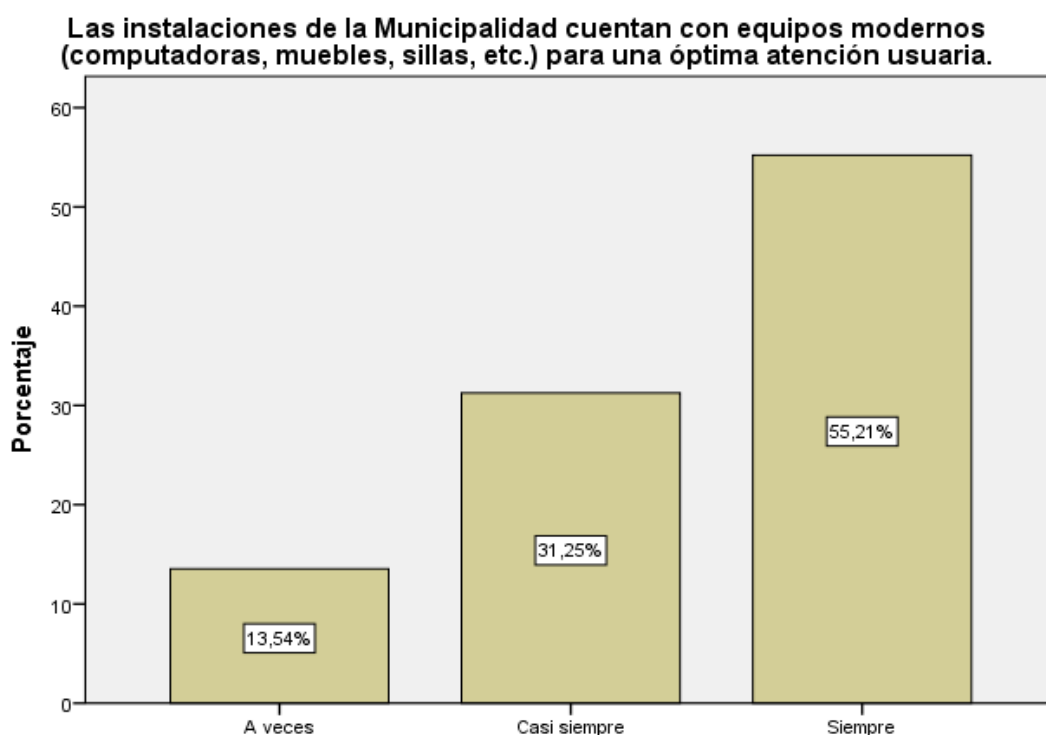
| La municipalidad está desempeñando correctamente el crecimiento económico de la localidad |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 21         | 21,9       | 21,9              | 21,9                 |
|   | Casi siempre | 34         | 35,4       | 35,4              | 57,3                 |
|   | Siempre      | 41         | 42,7       | 42,7              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 27:** grafico sobre Desempeño económico

En la tabla 28 y gráfico 27 se muestra los resultados del diecinueveavo pregunta de la variable responsabilidad social que el 21,88% “a veces”, el 35,42% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 42,71% “siempre”.

**Tabla N° 29:** Variable2, D1, equipamientos modernos

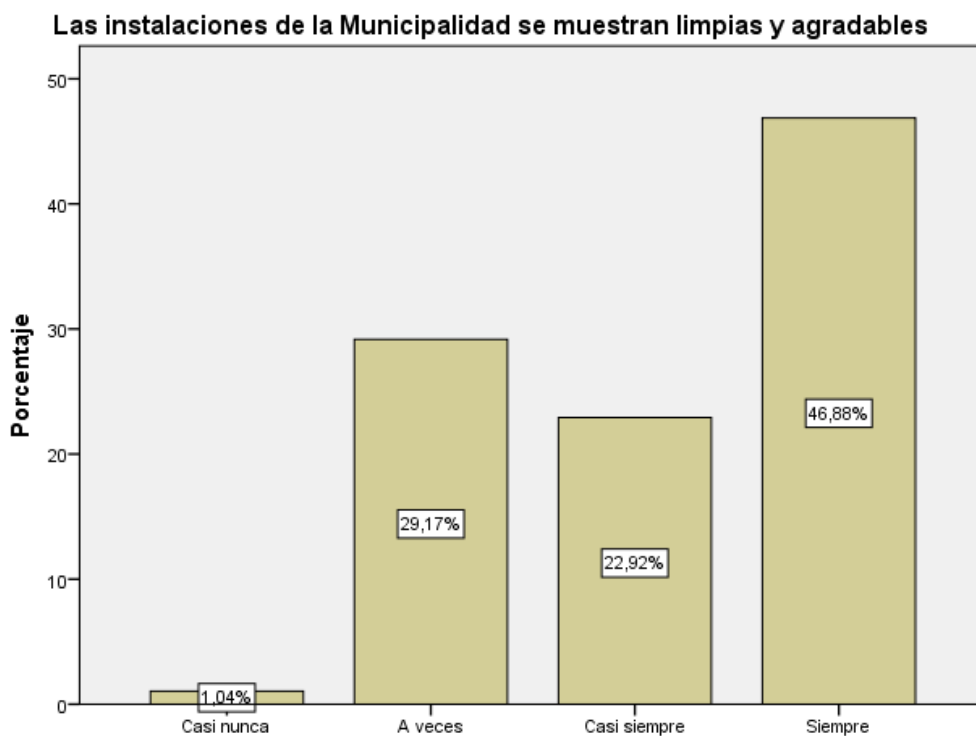
| Las instalaciones de la Municipalidad cuentan con equipos modernos (computadoras, muebles, sillas, etc.) para una óptima atención usuaria. |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 13         | 13,5       | 13,5              | 13,5                 |
|  | Casi siempre | 30         | 31,3       | 31,3              | 44,8                 |
|  | Siempre      | 53         | 55,2       | 55,2              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 28:** grafico sobre equipamientos modernos

En la tabla 29 y gráfico 28 se muestra los resultados de la primera pregunta de la variable calidad de servicio que el 13,54% “a veces”, el 31,29% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 55,21% “siempre”.

**Tabla N° 30:** Variable2, D1, instalaciones agradables

| Las instalaciones de la Municipalidad se muestran limpias y agradables |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | Casi nunca   | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|  | A veces      | 28         | 29,2       | 29,2              | 30,2                 |
|  | Casi siempre | 22         | 22,9       | 22,9              | 53,1                 |
|  | Siempre      | 45         | 46,9       | 46,9              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 29:** grafico sobre instalaciones agradables

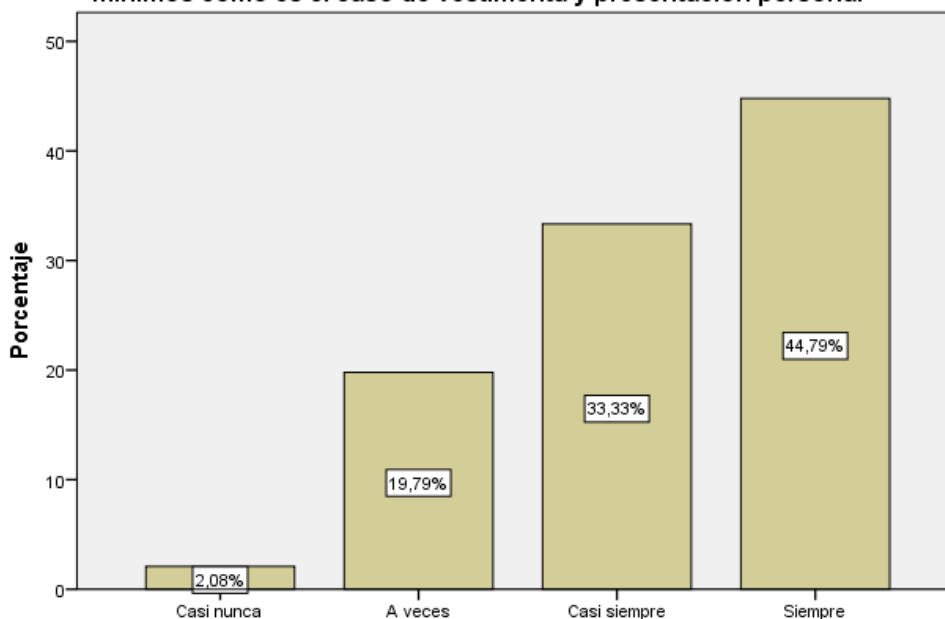
En la tabla 30 y gráfico 29 se muestra los resultados de la segunda pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 1,04% mencionan “casi nunca”; el 29,17% “a veces”, el 22,92%% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 46,88% “siempre”.

**Tabla N° 31:** Variable2, D1, apariencia del personal

| El personal de la Municipalidad que brinda el servicio cumple con los requisitos mínimos como es el caso de vestimenta y presentación personal |              |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|  | Casi nunca   | 2          | 2,1               | 2,1                  |
|  | A veces      | 19         | 19,8              | 21,9                 |
| Válido   | Casi siempre | 32         | 33,3              | 55,2                 |
|  | Siempre      | 43         | 44,8              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0             | 100,0                |

**Figura N° 30:** grafico sobre apariencia del personal

El personal de la Municipalidad que brinda el servicio cumple con los requisitos mínimos como es el caso de vestimenta y presentación personal

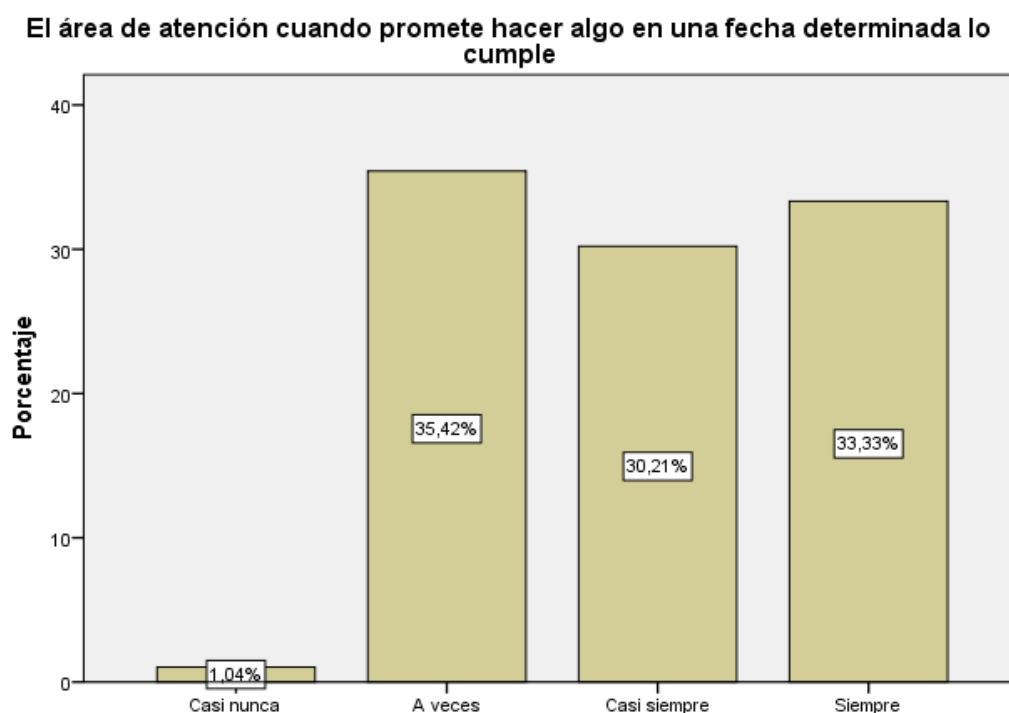


En la tabla 31 y gráfico 30 se muestra los resultados de la tercera pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 2,08% mencionan “casi nunca”; el 19,79% “a veces”, el 33,33% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 44,79% “siempre”.



**Tabla N° 32:** Variable2, D2, eficacia

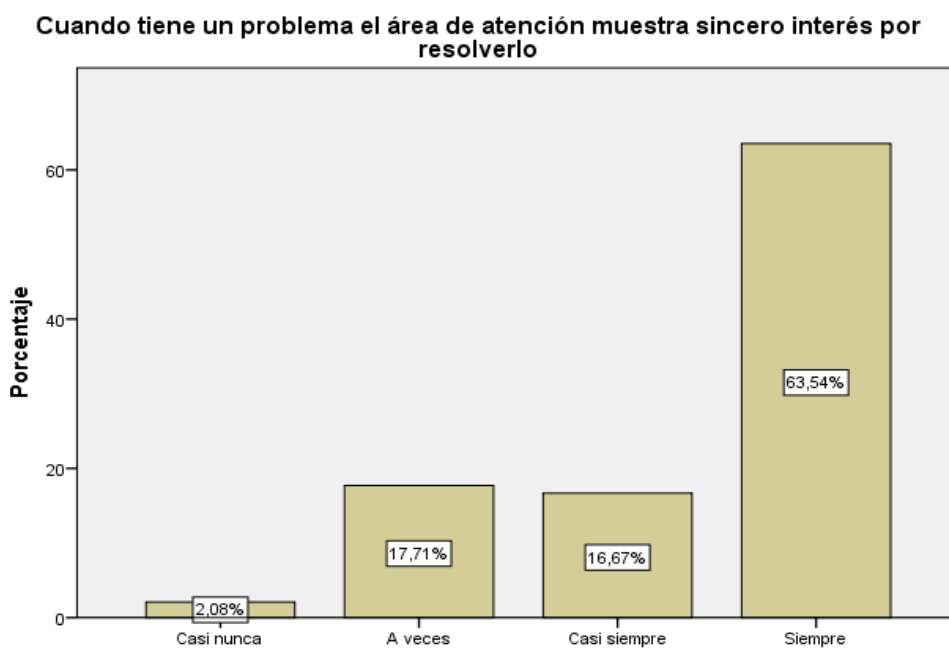
| El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Casi nunca   | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
| A veces  | 34         | 35,4       | 35,4              | 36,5                 |
| Válido Casi siempre  | 29         | 30,2       | 30,2              | 66,7                 |
| Siempre  | 32         | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
| Total  | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 31:** grafico sobre eficacia

En la tabla 32 y gráfico 31 se muestra los resultados de la cuarta pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 1.04% mencionan “casi nunca”; el 35,42% “a veces”, el 30,21%% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 33,33% “siempre”.

**Tabla N° 33:** *Variable2, D2, eficiencia*

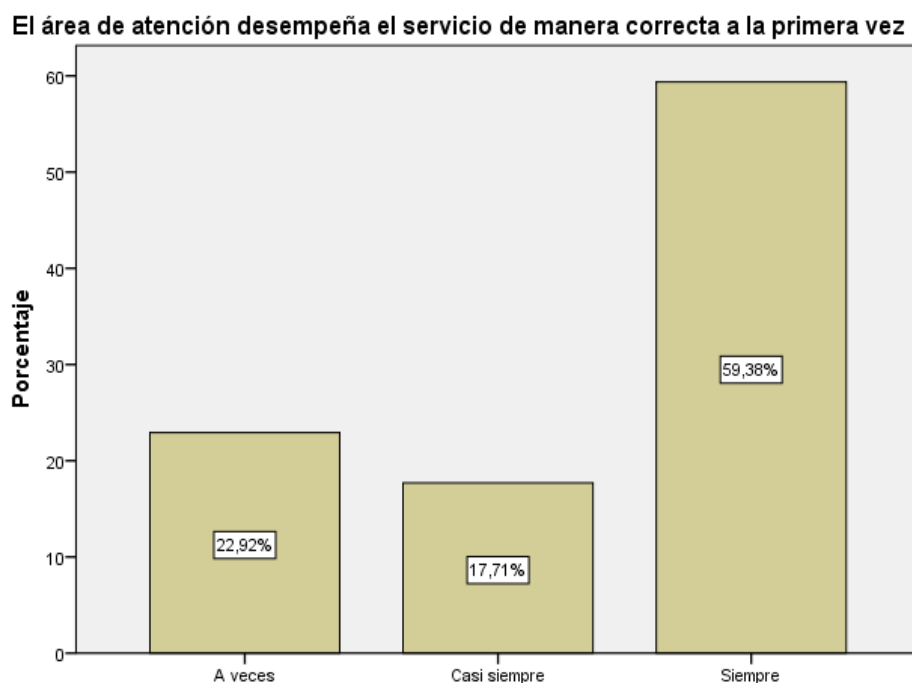
| Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | Casi nunca   | 2          | 2,1        | 2,1               | 2,1                  |
|   | A veces      | 17         | 17,7       | 17,7              | 19,8                 |
|   | Casi siempre | 16         | 16,7       | 16,7              | 36,5                 |
|   | Siempre      | 61         | 63,5       | 63,5              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 32:** *grafico sobre eficiencia*

En la tabla 33 y gráfico 32 se muestra los resultados de la quinta pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 2,08% mencionan “casi nunca”; el 17,71% “a veces”, el 16,67% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 63,54% “siempre”.

**Tabla N° 34:** Variable2, D2, efectividad

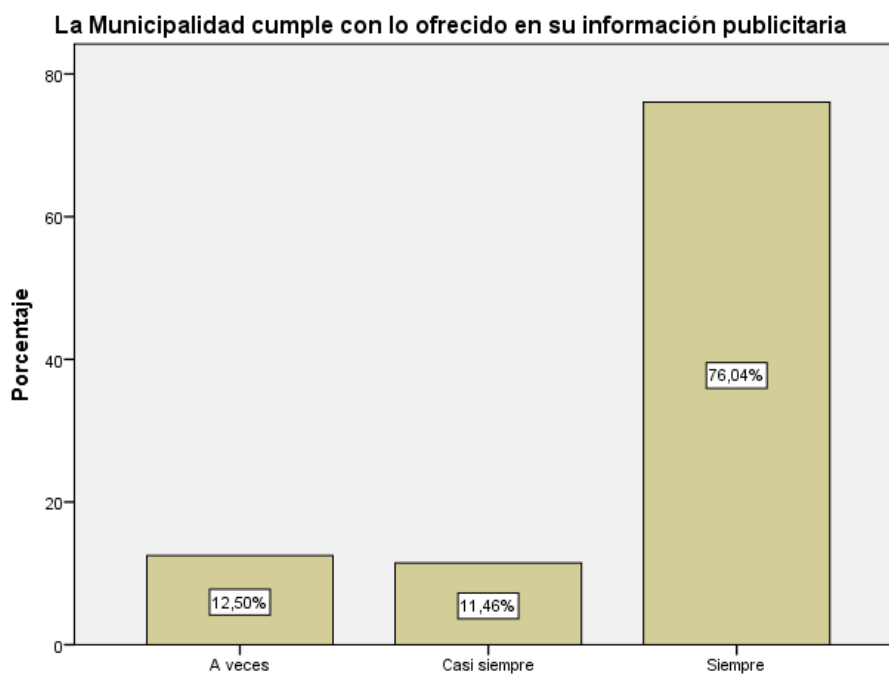
| El área de atención desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 22         | 22,9       | 22,9              | 22,9                 |
|   | Casi siempre | 17         | 17,7       | 17,7              | 40,6                 |
|   | Siempre      | 57         | 59,4       | 59,4              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 33:** grafico sobre efectividad

En la tabla 34 y gráfico 33 se muestra los resultados de la sexta pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 22,92% “a veces”, el 17,71% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 59,38% “siempre”.

**Tabla N° 35:** Variable2, D2, Cumplimiento de promesas

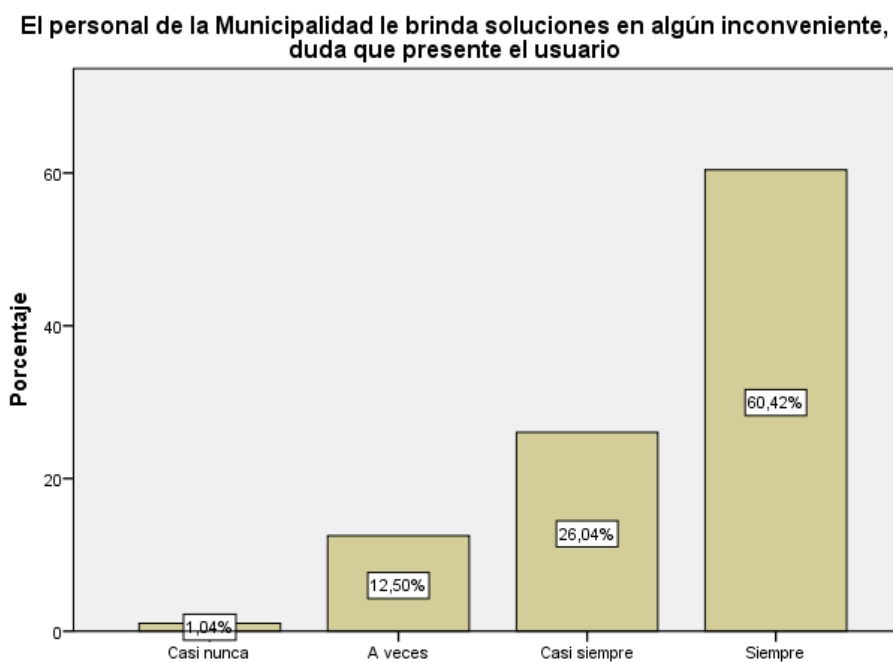
| La Municipalidad cumple con lo ofrecido en su información publicitaria |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| A veces  | 12         | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
| Casi siempre   | 11         | 11,5       | 11,5              | 24,0                 |
| Siempre  | 73         | 76,0       | 76,0              | 100,0                |
| Total  | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 34:** grafico sobre Cumplimiento de promesas

En la tabla 35 y gráfico 34 se muestra los resultados de la séptima pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 12,50% “a veces”, el 11,46% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 76,04% “siempre”.

**Tabla N° 36:** Variable2, D2, intereses de la resolución de problemas

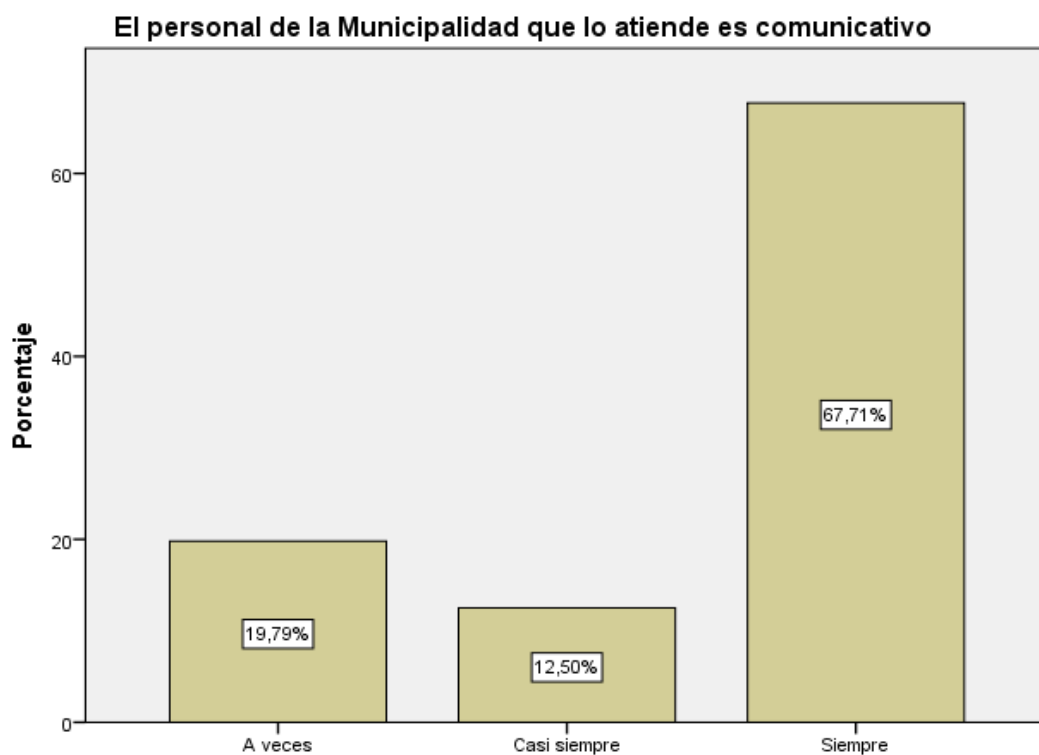
| El personal de la Municipalidad le brinda soluciones en algún inconveniente, duda que presente el usuario |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido  | Casi nunca   | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|   | A veces      | 12         | 12,5       | 12,5              | 13,5                 |
|   | Casi siempre | 25         | 26,0       | 26,0              | 39,6                 |
|   | Siempre      | 58         | 60,4       | 60,4              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 35:** grafico sobre intereses de la resolución de problemas

En la tabla 36 y gráfico 35 se muestra los resultados de la octava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 1,04% mencionan “casi nunca”; el 12,50% “a veces”, el 26,04% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 60,42% “siempre”.

**Tabla N° 37** Variable2, D3, personal comunicativo

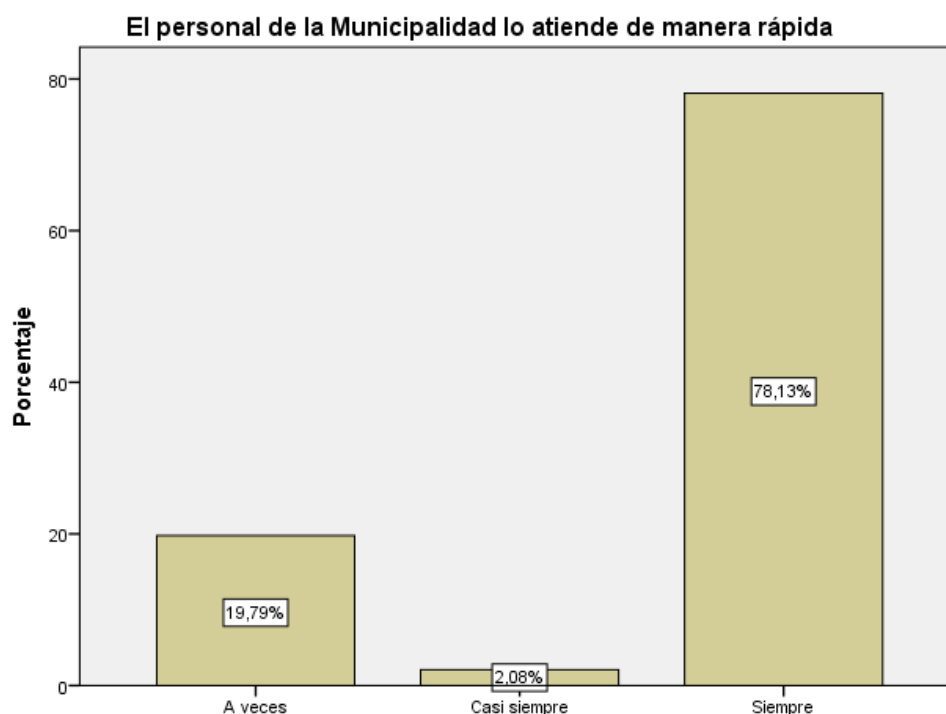
| El personal de la Municipalidad que lo atiende es comunicativo |              |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 19         | 19,8              | 19,8                 |
|  | Casi siempre | 12         | 12,5              | 32,3                 |
|  | Siempre      | 65         | 67,7              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0             | 100,0                |

**Figura N° 36:** grafico sobre personal comunicativo

En la tabla 37 y gráfico 36 se muestra los resultados de la novena pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 19,79% “a veces”, el 12,50% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 67,71% “siempre”.

**Tabla N° 38:** Variable2, D3, personal rápido

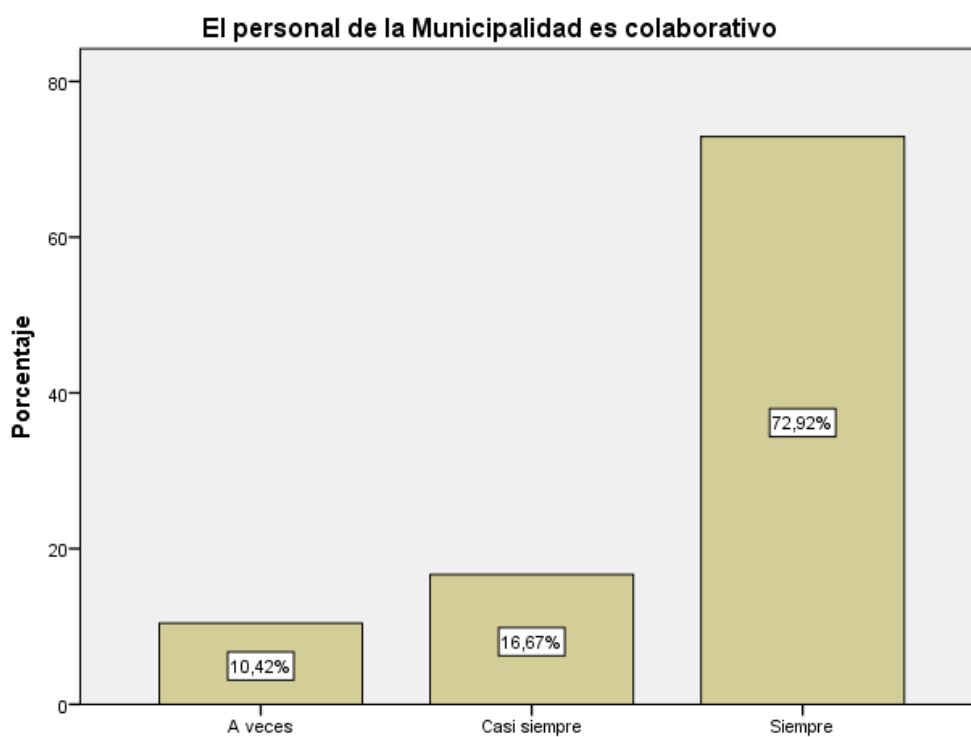
| El personal de la Municipalidad lo atiende de manera rápida |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| A veces   | 19         | 19,8       | 19,8              | 19,8                 |
| Casi siempre  | 2          | 2,1        | 2,1               | 21,9                 |
| Siempre   | 75         | 78,1       | 78,1              | 100,0                |
| Total   | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 37:** grafico sobre personal rápido

En la tabla 38 y gráfico 37 se muestra los resultados de la décima pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 19,79% “a veces”, el 2,08% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 78,13% “siempre”.

**Tabla N° 39:** Variable2, D3, personal colaborativo

| El personal de la Municipalidad es colaborativo |              |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 10         | 10,4              | 10,4                 |
|   | Casi siempre | 16         | 16,7              | 27,1                 |
|   | Siempre      | 70         | 72,9              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0             | 100,0                |

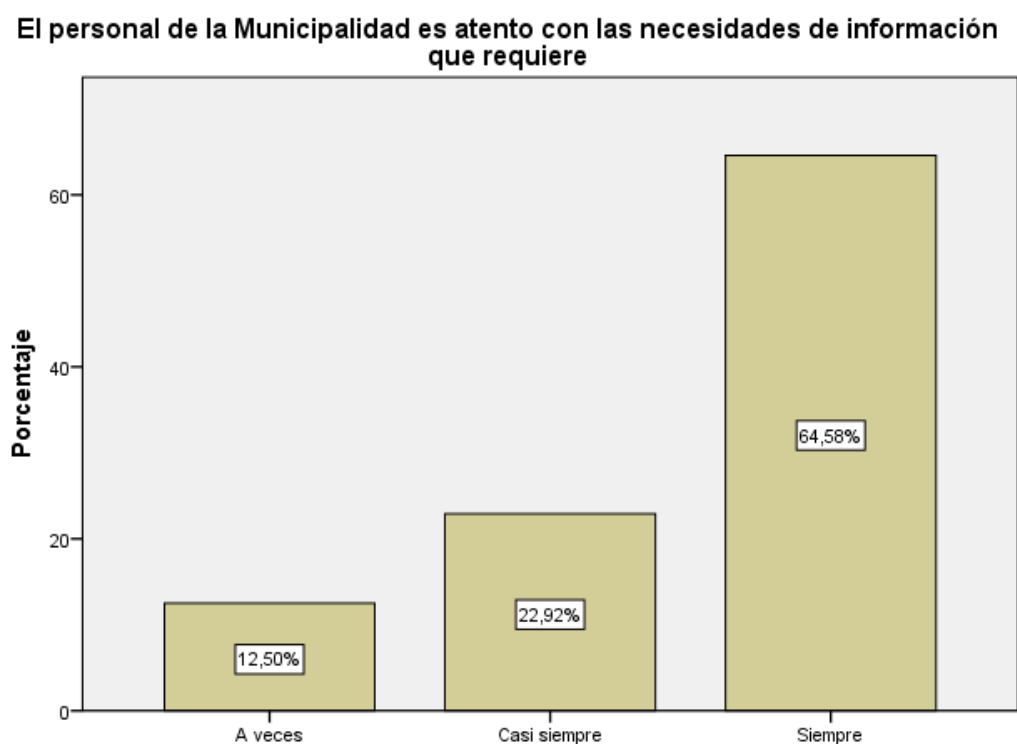
**Figura N° 38:** grafico sobre personal colaborativo

En la tabla 39 y gráfico 38 se muestra los resultados de la onceava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 10,42% “a veces”, el 16,67% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 72,92% “siempre”.



**Tabla N° 40:** Variable2, D3, personal informativo

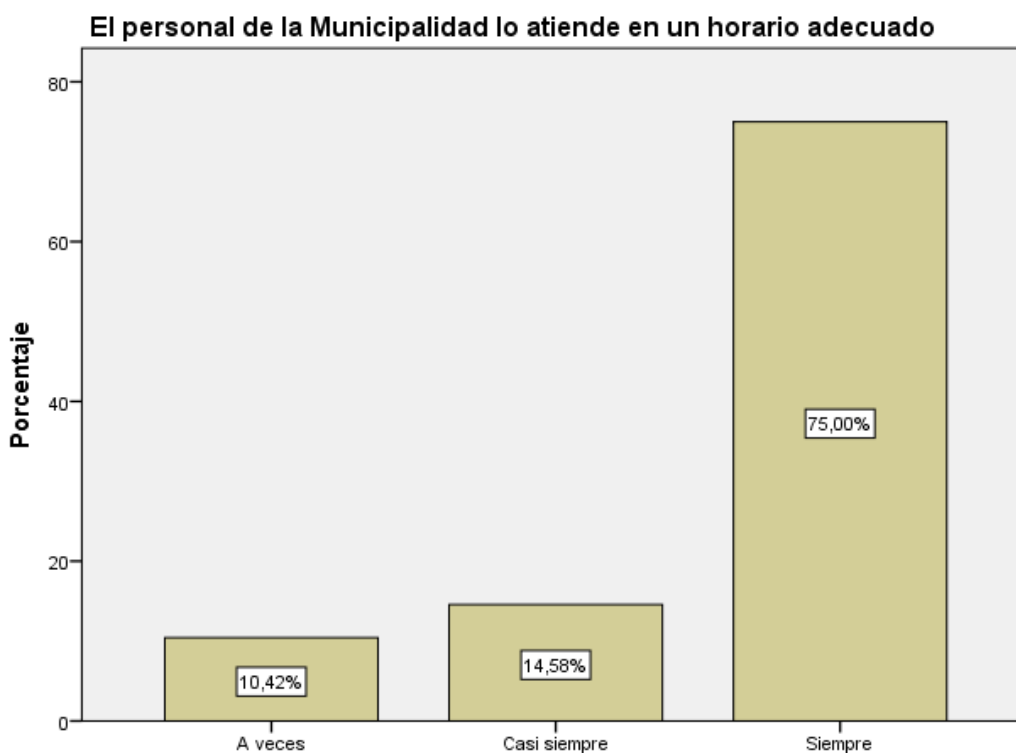
| El personal de la Municipalidad es atento con las necesidades de información que requiere |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 12         | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|   | Casi siempre | 22         | 22,9       | 22,9              | 35,4                 |
|   | Siempre      | 62         | 64,6       | 64,6              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 39:** grafico sobre personal informativo

En la tabla 40 y gráfico 39 se muestra los resultados de la doceava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 12,50% “a veces”, el 22,92% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 64,58% “siempre”.

**Tabla N° 41:** *Variable2, D4, horario conveniente*

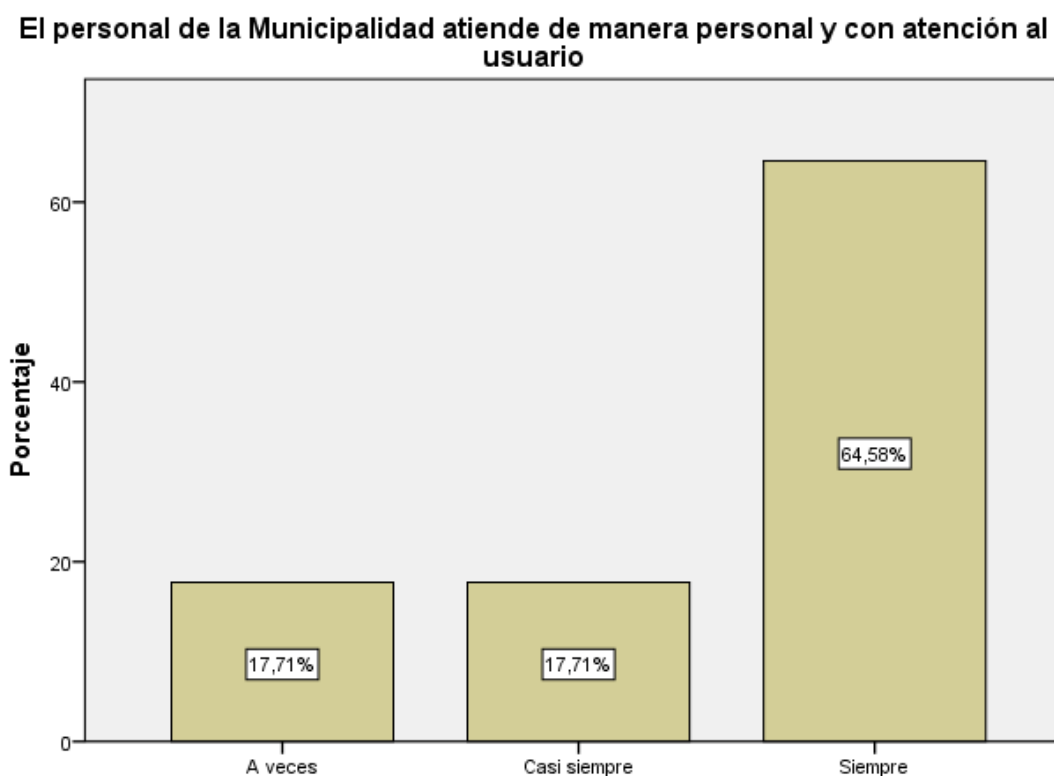
| El personal de la Municipalidad lo atiende en un horario adecuado |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| A veces   | 10         | 10,4       | 10,4              | 10,4                 |
| Casi siempre  | 14         | 14,6       | 14,6              | 25,0                 |
| Siempre   | 72         | 75,0       | 75,0              | 100,0                |
| Total   | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 40:** *grafico sobre horario conveniente*

En la tabla 41 y gráfico 40 se muestra los resultados de la treceava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 10,42% “a veces”, el 14,58% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 75,00% “siempre”.

**Tabla N° 42:** Variable2, D4, Atención personalizada al cliente

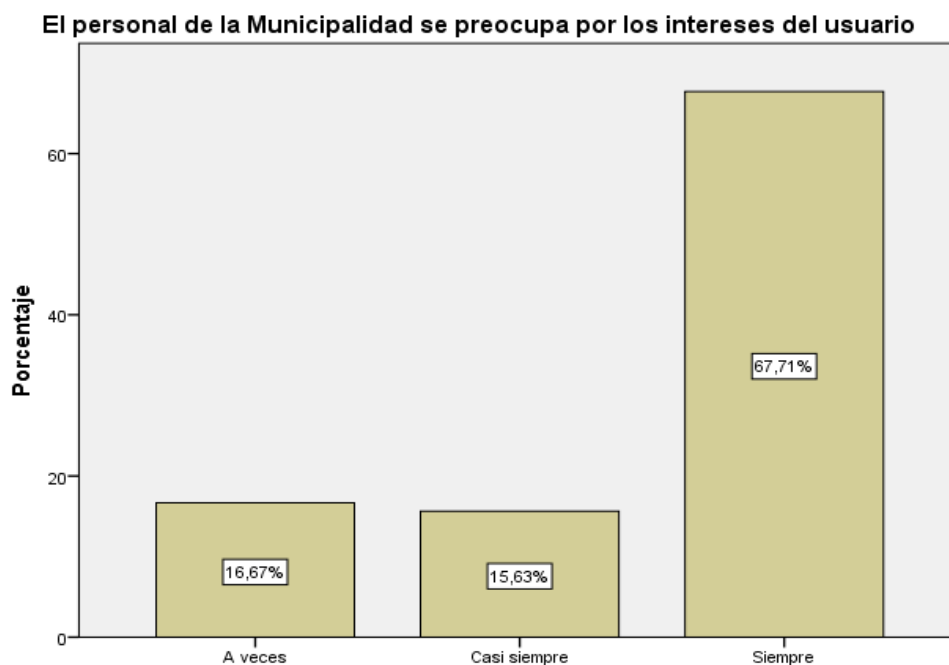
| El personal de la Municipalidad atiende de manera personal y con atención al usuario |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | A veces      | 17         | 17,7       | 17,7              | 17,7                 |
|  | Casi siempre | 17         | 17,7       | 17,7              | 35,4                 |
|  | Siempre      | 62         | 64,6       | 64,6              | 100,0                |
|  | Total        | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 41:** grafico sobre Atención personalizada al cliente

En la tabla 42 y gráfico 41 se muestra los resultados de la catorceava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 17,71% “a veces”, el 17,71% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 64,58% “siempre”.

**Tabla N° 43:** Variable2, D4, preocupación de las necesidades del cliente

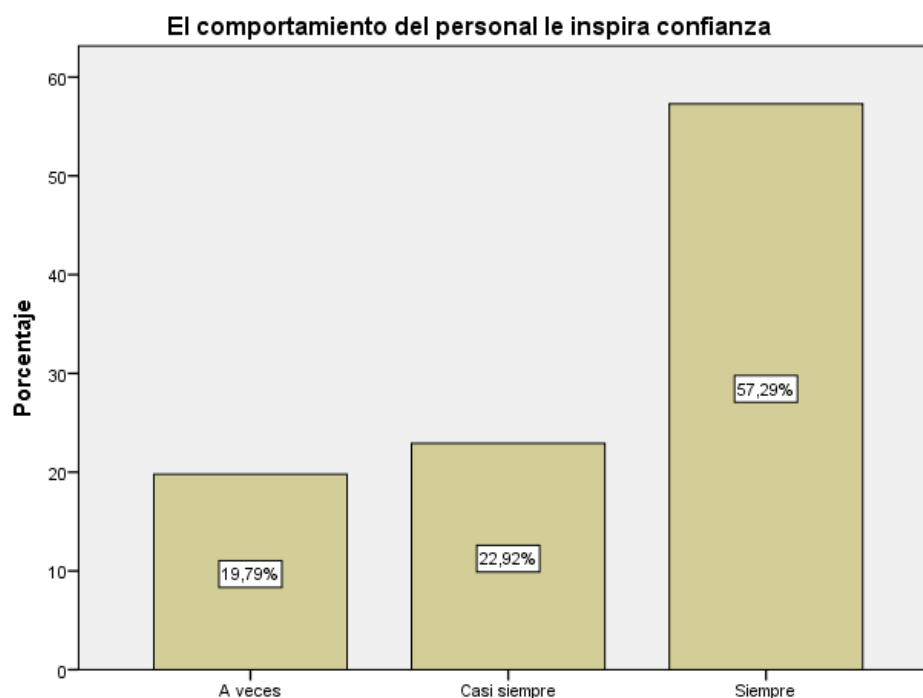
| El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses del usuario |              |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | A veces      | 16         | 16,7              | 16,7                 |
|   | Casi siempre | 15         | 15,6              | 32,3                 |
|   | Siempre      | 65         | 67,7              | 100,0                |
|   | Total        | 96         | 100,0             | 100,0                |

**Figura N° 42:** grafico sobre preocupación de las necesidades del cliente

En la tabla 43 y gráfico 42 se muestra los resultados de la quinceava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 16,67% “a veces”, el 15,63% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 67,71% “siempre”.

**Tabla N° 44:** Variable2, D5, personal que transmite confianza

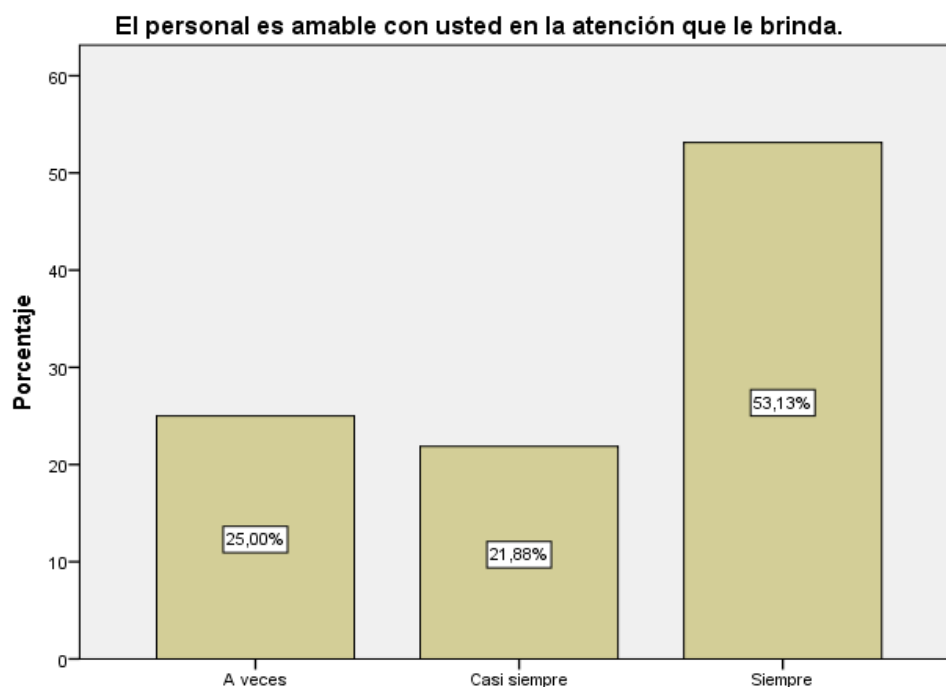
| El comportamiento del personal le inspira confianza |              |            |                   |                      |       |
|---|--------------|------------|-------------------|----------------------|-------|
|   | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |       |
|   | A veces      | 19         | 19,8              | 19,8                 | 19,8  |
| Válido  | Casi siempre | 22         | 22,9              | 22,9                 | 42,7  |
|   | Siempre      | 55         | 57,3              | 57,3                 | 100,0 |
|   | Total        | 96         | 100,0             | 100,0                |       |

**Figura N° 43:** grafico sobre personal que transmite confianza

En la tabla 44 y gráfico 43 se muestra los resultados de la dieciseisava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 19,79% “a veces”, el 22,92% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 57,29% “siempre”.

**Tabla N° 45:** *Variable2, D5, personal amable*

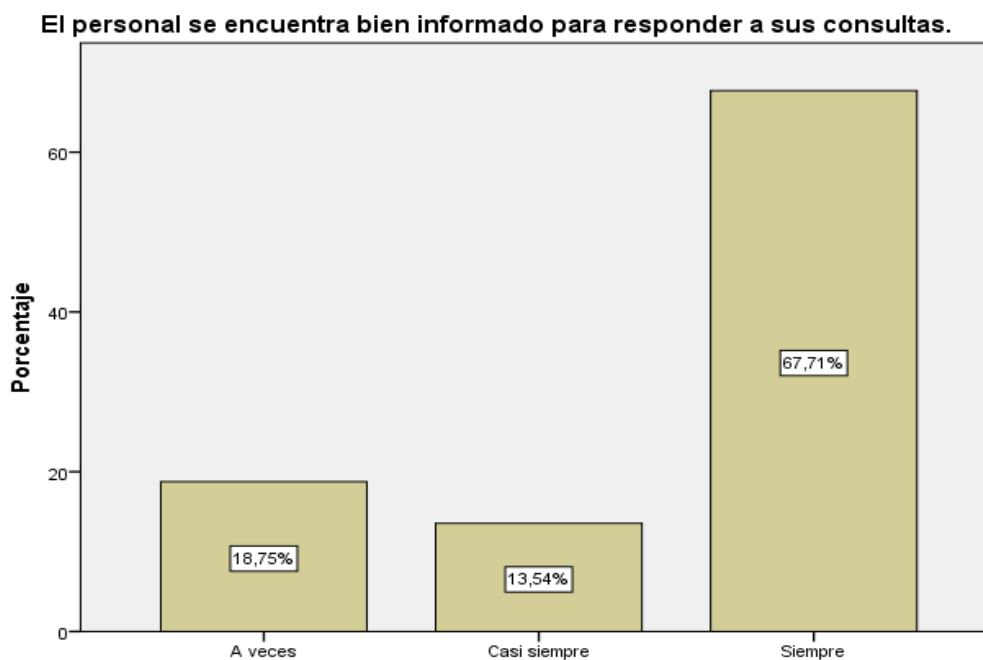
| El personal es amable con usted en la atención que le brinda. |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| A veces   | 24         | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
| Casi siempre  | 21         | 21,9       | 21,9              | 46,9                 |
| Siempre   | 51         | 53,1       | 53,1              | 100,0                |
| Total   | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 44:** *grafico sobre personal amable*

En la tabla 45 y gráfico 44 se muestra los resultados de la diecisieteava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 25,00% “a veces”, el 21,88% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 53,13% “siempre”.

**Tabla N° 46:** Variable2, D5, personal bien informado

| El personal se encuentra bien informado para responder a sus consultas. |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| A veces   | 18         | 18,8       | 18,8              | 18,8                 |
| Casi siempre  | 13         | 13,5       | 13,5              | 32,3                 |
| Siempre   | 65         | 67,7       | 67,7              | 100,0                |
| Total   | 96         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura N° 45** gráfico sobre personal bien informado

En la tabla 46 y gráfico 45 se muestra los resultados de la dieciochoava pregunta de la segunda variable calidad de servicio que el 18,75% “a veces”, el 13,54% manifiestan es “casi siempre” y finalmente el 67,71% “siempre”.

## 4.2. Discusión

Según el resultado de la hipótesis general el Rho de Spearman es 0.778 y el p-valor= 0.000 el cual indica una correlación positiva muy fuerte y significativa entre la Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023. Similar a estos resultados menciona Bendezú (2021) en su investigación titulada “responsabilidad social y calidad de servicio públicos en los usuarios de la municipalidad provincial de concepción-2020” concluyó, que la responsabilidad social y la calidad de servicio que se realizó en la municipalidad provincial de concepción existe relación directa y débil entre ambas variables que se aplicó para el instrumento dados en la investigación, obteniendo una Rho Spearman = 0,296, asimismo, el valor de significancia es de  $0.008 < 0.05$  esto quiere decir que se corrobora la correlación entre las dos variables (p.48).

Asimismo, de acuerdo a la hipótesis específica I se muestra que el resultado del Rho de Spearman es 0.668 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa entre desarrollo social y calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023. Dicho resultado se complementa con Arzapalo (2020) en su investigación titulado “responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuania provincia de Atalaya, región Ucayali” concluye que la dimensión de responsabilidad social, el desarrollo social existe relación significativa con la calidad de servicio con un valor de  $0,000 < 0.005$  y respectivamente la prueba de correlación de Rho de Spearman = 0,447 siendo esto como moderada (p.68).

De acuerdo a la hipótesis específica II se muestra que el Rho de Spearman es 0.576 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva considerable y significativa entre desarrollo equilibrado y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023. Aunado a eso Julca (2018) en su investigación titulado “impuesto ecológico como instrumento de protección del derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de la vida”,



concluye que poner impuesto ecológico para detener la cantidad de basura que no lleva a un adecuado desarrollo equilibrado para la calidad de vida de la población, por ello en la investigación propone poner medidas que sean de utilidad para evitar que afecte al ambiente, tanto en la salud ya que es un derecho fundamental la vida del ser humano, conservar el patrimonio para que las futuras generaciones puedan utilizarlas en donde ellos puedan también gozar de un ambiente adecuado y equilibrado para el desarrollo de la vida (p.4)

Respecto a la hipótesis específica III se muestra que el Rho de Spearman es 0.681 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva considerable y significativa entre desarrollo ambiental y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023. Este resultado también se complementa con Pahuacho (2021) en su investigación titulado “responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad distrital de Huancan, Junín-2021” tesis de posgrado de la universidad nacional del centro del Perú, concluyo, que se relaciona significativamente la responsabilidad social con los aspectos ambientales a través de la prueba estadística de correlación de Pearson siendo con un coeficiente de 0,858 y un p = 0, 000 (Pahuacho, 2021).

Finalmente, la hipótesis específica IV se muestra que el Rho de Spearman es 0.409 y el p-valor= 0.000 lo que indica una correlación positiva media y significativa entre desarrollo económico y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023. Este resultado se contrasta con Pacompia (2020) en su investigación titulado “responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2018” tesis de posgrado de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, concluyó, que existe relación directa y moderada entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio con el valor de rho = 0,416 y el valor de p = 0,000, lo que significa que la responsabilidad social en aspectos económicos llega tener percepción por los clientes sobre su calidad de servicio (p.73).

## CONCLUSIONES

- Se concluye que la Responsabilidad social tiene una correlación positiva muy fuerte con la calidad de servicios siendo su  $Rho = 0.778$ , además es significativa puesto según el sig. es 0.000 en la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Se concluye que desarrollo social tiene una correlación positiva considerable con la calidad de servicios siendo su  $Rho = 0.668$ , además es significativa puesto según el sig. es 0.000 en la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Se concluye que desarrollo equilibrado tiene una correlación positiva considerable con la calidad de servicios siendo su  $Rho = 0.576$ , además es significativa puesto según el sig. es 0.000 en la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Se concluye que desarrollo ambiental tiene una correlación positiva considerable con la calidad de servicios siendo su  $Rho = 0.681$ , además es significativa puesto según el sig. es 0.000 en la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.
- Se concluye que desarrollo económico tiene una correlación positiva media con la calidad de servicios siendo su  $Rho = 0.409$ , además es significativa puesto según el sig. es 0.000 en la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la municipalidad provincial de coronel portillo debe realizar sus actividades con responsabilidad social enmarcando en brindar servicios públicos de calidad, teniendo en cuenta el desarrollo social, económicos y ambiental de forma equilibrada, vinculadas a la necesidad de la población, enfocados a mejorar el bienestar de la localidad.
- Se recomienda a la municipalidad provincial de coronel portillo respecto al desarrollo social en las obras publicas que se encuentran paralizadas tomar medias estrategias para cumplir con los proyectos algunas de estas son necesidades de la población.
- Se recomienda a la municipalidad provincial de coronel portillo respecto al desarrollo ambiental efectuar nuevas estrategias enfocadas al estudio o inversión del median ambiente, realizar campañas de sensibilización y amonestaciones aquellos que incumplan sobre los residuos sólidos y la conservación de áreas verdes.
- Se recomienda a la municipalidad provincial de coronel portillo respecto a desarrollo económico reformular nuevas estrategias que permitan competir mejor, tales como incentivos de empleo, apoyar a artista o deportista emergentes destacados, crear fondos haciendo hincapié en un turismo temático de la localidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves de Jesus, T.; Sarmiento, M. & Duarte, M. (2017). Ética y responsabilidad social. Dos Algarves: a Multidisciplinary e-Journal, 29, 3-30.  
<https://www.dosalgarves.com/index.php/dosalgarves/article/view/109/162>
- Antocha Dulanto, E.G. (2017). Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerentes municipalidad de Villa el Salvador 2017 [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7065>
- Arzapalo Romero, C. (2020). *Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya región Ucayali* [tesis de pregrado, universidad nacional agraria de la selva]  
<https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960>
- Asturias corporación universitaria (s.f.). administración por objetivos. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos\\_th\\_administrativas/unidad3\\_pdf2.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad3_pdf2.pdf)
- Bendezú Barreto, S. C. (2021). *Responsabilidad social y calidad de servicio público en los usuarios de la municipalidad provincial de concepción-2020* [tesis de pregrado, universidad nacional del centro del Perú]  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7677>
- Calvache Bombón, J.J. (2016). *La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santiago de quero, de la provincia de Tungurahua, en el año 2013* [tesis de posgrado, universidad tecnológica Indoamericana]  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/284/1/Trabajo%2019%20Calvache%20Bombon%20Jorge%20Javier.pdf>
- Carmona San Martin, C. J. (2012). *Análisis comparativo en responsabilidad social en municipalidades pertenecientes a la asociación de municipios del Valle del Itata* [tesis de pregrado, universidad del Bio-Bio]  
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/857/1/Carmona%20San%20Mart%C3%ADn%20Camilo%20Javier.pdf>

- Caro Muñoz, D.; López Salinas, F. & Urrutia Venegas, V. (2016). *Responsabilidad social en los municipios de Chillán, Chillán viejo, Coihueco y San Carlos* [tesis técnico universitario, universidad del Bio-Bio]  
<http://repopib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2828>
- Casas Anguita, J.; Repullo Labrador, J.R. & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Artículo de investigación aten primaria*, 31(8), pp.527-538.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castillo Villar, R. G. (2015). La adaptación de la responsabilidad social empresarial de empresas en Mexico: Caso general Motors Mexico. *Revista de cuadernos de administración*, 31(34), pp.28-38.  
[https://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernos\\_de\\_administracion/article/view/5](https://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/5)
- De la Guerra de Urioste, J. P, Goicochea Rojas, D. A, Cobo Beltrán, J. K, & Torres Cañizález, P. C (2021). Responsabilidad social universitaria en Lima Metropolitana: Articulación entre universidades y gobierno local. *REVISIÓN SOCIAL Revista Internacional De Ciencias Sociales*, 10 (2), pp. 119–132.  
<https://doi.org/10.37467/gka-revsocial.v10.2721>
- Domínguez Granda, J.B. (2014). Fuentes de la responsabilidad social. *Revista de la ULADESH*, 5(2), pp. 289-303.  
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/608>
- Duarte Castillo, J.L. (s.f.). Calidad de servicio (PDF). Universidad autónoma de Barcelona.  
<https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Global Standards (20 de octubre 2017). *¿Por qué es importante la responsabilidad social?*  
Obtenido de: <https://www.globalstd.com/blog/por-que-es-importante-la-responsabilidad-social/>

- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo Cevallos, L.M. (2020). *La sobreprotección de los padres y su influencia en el desarrollo social de los estudiantes de segundo, tercero y cuarto EGB de la unidad educativa totoras, cantón Ambato, provincia de Tungurahua* [tesis de pregrado, universidad técnica de Ambato]  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31988>
- Hiller, F. S. & Lieberman G.J. (2010) Introducción la investigación de operaciones. 9<sup>na</sup> edición (PDF).  
[https://dudasytareas.files.wordpress.com/2017/05/hillier\\_lieberman.pdf](https://dudasytareas.files.wordpress.com/2017/05/hillier_lieberman.pdf)
- Julca Romero, A.L. (2018). *Impuesto ecológico como instrumento de protección del derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de la vida* [tesis de pregrado, universidad privada Anterior Orrego]  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4102>
- Lubkov Strecker, M.M. (2016). *Una aproximación a la responsabilidad social de los gobiernos municipales del Ecuador: Estudio de Caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Machala* [tesis de pregrado, universidad casa Grande].  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1035>
- Márquez Ortiz, L. E.; Cuétara Sánchez, L.M.; Cartay Angulo, R.C. & Labarca Ferrer, N.J. (2019). Desarrollo y crecimiento económico: análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), pp.233-253.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28063104020/html/>
- Mcleod & Guy-Evans (2023). *P-Value And Statistical Significance: What It Is & Why It Matters*. Blog <https://www.simplypsychology.org/p-value.html>
- Muñoz Zevallos, N.F. (2018). *Calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018* [tesis de pregrado, universidad Nobeert Wiener]

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2458/TESIS%20Mu%203%b1oz%20Nicole.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navarro Sánchez, L.C. (2018). La responsabilidad social empresarial: teorías que fundamentan su aplicabilidad en Venezuela. *Artículo de investigación Sapienza organizacional*, 3(6), pp.167186.

<https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>

Niquen Pinzon, E. E. (2021). *Responsabilidad social y desarrollo local en la municipalidad provincial de Chiclayo* [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77970>

Olano Elera, S. R. (2021). Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio, Cajamarca (Perú). *Documentos Y Aportes En Administración Pública Y Gestión Estatal*, 20(34), pp.159-180. <https://doi.org/10.14409/daapge.v20i34.10061>

Pacompiá Toza, J. F. (2020). *Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio una caja municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2018*. [tesis de posgrado, universidad nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna]

<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3950>

Pahuacho Bravo, J. (2021). *Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad distrital de Huancan, Junin-2021* [tesis de posgrado, universidad nacional del centro del Perú]

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7782>

Paredes Guerrero, F. C. (2020). *La responsabilidad social y ambiental del gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato y la garantía de los derechos de la naturaleza* [tesis de posgrado, universidad Técnica de Ambato]

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31833>

Real Academia Española (27 de septiembre de 2022). Significado de capacidad.

<https://dle.rae.es/capacidad>

Salgado Locela, L.H. (2010). *Autogestión comunitaria en programas de desarrollo social comunidad diferente en nuevo león y baja california 2008-2010* [tesis de doctorado, el colegio de la frontera Norte].

<https://colef.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1014/143/1/TESIS%20-%20Salgado%20Locela%20Luz%20Helena.pdf>

Sánchez Canelo C. (2021). *Confiabilidad no es lo mismo que fiabilidad*. LinkedIn.

<https://es.linkedin.com/pulse/confiabilidad-es-lo-mismo-que-fiabilidad-carlos-s%C3%A1nchez-canelo>

Vinokur G. (8 de enero de 2021). ¿Qué es la autogestión? Definición y ejemplos de este movimiento democrático. *Bioguía*. [https://www.bioguia.com/tendencias/autogestion-definicion-ejemplos\\_87783179.html](https://www.bioguia.com/tendencias/autogestion-definicion-ejemplos_87783179.html)

Viteri Moya, J. (2010). responsabilidad social. *Enfoque UTE*, 1 (1), pp. 90 - 100.

<https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v1n1.20>



**ANEXOS**

## Anexo N° 01: Matriz de consistencia

| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLE               | DIMENSIONES            | INDICADORES   |
|--|--|---|------------------------|------------------------|---|
| <p><b>General</b><br/>¿Cuál es la relación entre Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?</p> <p><b>Específico</b><br/>1. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo social y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los usuarios de la</p> | <p><b>General</b><br/>Determinar la relación entre Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> <p><b>Específico</b><br/>1. Establecer la relación entre el desarrollo social y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> <p>2. Establecer la relación entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> <p>3. Identificar la relación entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> | <p><b>General</b><br/>Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> <p><b>Específico</b><br/>1. Existe relación significativa entre el desarrollo social y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> <p>2. Existe relación significativa entre el desarrollo equilibrado y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> <p>3. Existe relación significativa entre el desarrollo ambiental y la calidad de servicio a los</p> | Responsabilidad social | Desarrollo social      | Percepción de la satisfacción de los ciudadanos respecto al modelo de gestión |
|  |  |   |                        |                        | Programas de ayuda social   |
|  |  |   |                        |                        | Prácticas responsables  |
|  |  |   |                        |                        | Compromiso colectivo  |
|  |  |   |                        | Desarrollo equilibrado | Salud, seguridad y educación  |
|  |  |   |                        |                        | Autogestión   |
|  |  |   |                        |                        | Servicios básicos   |
|  |  |   |                        |                        | Infraestructura   |
|  |  |   |                        | Desarrollo ambiental   | Gestión de los recursos   |
|  |  |   |                        |                        | Bienestar social  |
|  |  |   |                        |                        | Áreas verdes  |
|  |  |   |                        |                        | Campañas de reutilización o reciclaje para reducir los residuos sólidos       |
| Desarrollo económico   | Limpieza   |   |                        |                        |   |
|  | Percepción de la satisfacción en el aspecto ambiental  |   |                        |                        |   |
|  | Ingresos   |   |                        |                        |   |
|  | Capacidad de los gastos  |   |                        |                        |   |
| Calidad de servicio  | Elementos tangibles  | Empleo  |                        |                        |   |
|  |  | Desempeño económico   |                        |                        |   |
|  |  | Equipamiento de aspecto moderno   |                        |                        |   |
|  | confiabilidad  | Instalaciones agradables  |                        |                        |   |
|  |  | Apariencia personal   |                        |                        |   |
|  |  | Eficacia  |                        |                        |   |
| Eficiencia   |  |   |                        |                        |   |
| Efectividad  |  |   |                        |                        |   |

|   |   |   |  |  |  |   |
|---|---|---|--|--|--|---|
| <p>municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023?</p> | <p>4.Explicar la relación entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> | <p>usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> <p>4. Existe relación significativa entre el desarrollo económico y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo, año 2023.</p> |  |  | Cumplimiento de promesas               |   |
|   |   |   |  |  | Intereses de la resolución de problema |   |
|   |   |   |  |  | Capacidad de respuesta                 | Personal comunicativo                       |
|   |   |   |  |  |  | Personal rápido                             |
|   |   |   |  |  |  | Personal colaborador                        |
|   |   |   |  |  |  | Personal informativo                        |
|   |   |   |  |  | Empatía                                | Horario conveniente                         |
|   |   |   |  |  |  | Atención personalizada al cliente           |
|   |   |   |  |  |  | Preocupación de las necesidades del cliente |
|   |   |   |  |  | Seguridad                              | Personal que transmite confianza            |
|   |   |   |  |  |  | Personal amable                             |
|   |   |   |  |  |  | Personal bien informado                     |

**Anexo N° 02: Cuestionario de la Responsabilidad social**

Estimados usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo el presente cuestionario tienen como propósito recopilar información relevante para conocer la responsabilidad social dentro de la municipalidad. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los casilleros del cuadro respectivamente con una X.

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

| Nº   | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión 1: Desarrollo social</b>      |  |   |   |   |   |   |
| 1  | Se encuentra satisfecho con la gestión que realiza la municipalidad provincial de coronel portillo.  |   |   |   |   |   |
| 2  | La municipalidad ejerce correctamente sus programas sociales (programa incentivos al arte y deporte, de vaso de leche y alimentaria, programas a menguar y eliminar la pobreza y otros programas más). |   |   |   |   |   |
| 3  | la municipalidad le informa a realizar prácticas sobre la minimización y correcta gestión de los residuos y contaminación  |   |   |   |   |   |
| 4  | Considera que es excelente el compromiso social que realizan los trabajadores de la municipalidad en la población local.   |   |   |   |   |   |
| 5  | Se practican charlas o capacitación referente a la salud y seguridad en la localidad.  |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 2: Desarrollo equilibrado</b> |  |   |   |   |   |   |
| 6  | La municipalidad promueve programas de buenas prácticas de responsabilidad social al sector privado.   |   |   |   |   |   |
| 7  | La municipalidad ha realizado algún estudio sobre la realidad del ciudadano en relación con los servicios básicos  |   |   |   |   |   |
| 8  | La municipalidad lleva a cabo proyectos de infraestructura de acuerdo a las necesidades de tu localidad  |   |   |   |   |   |
| 9  | La municipalidad está gestionando adecuadamente sus recursos (capital, personas, proveedores) para efectuar en la localidad.   |   |   |   |   |   |
| 10   | En su localidad existe prácticas de responsabilidad social en donde la municipalidad ha sido participe para mejorar su bienestar social  |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 3: Desarrollo ambiental</b>   |  |   |   |   |   |   |
| 11   | La municipalidad tiene un plan de trabajo con respecto al mantenimiento de parques y jardines  |   |   |   |   |   |
| 12   | La municipalidad realiza actividades de reutilización o reciclaje para reducir los residuos sólidos en el distrito.  |   |   |   |   |   |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 13                                       | La Municipalidad difunde políticas ambientales, como, por ejemplo: reducir el uso de plástico, papel, entre otros, en su localidad. |  |  |  |  |  |
| 14                                       | Los servicios que presta la municipalidad en limpieza pública cumplen sus expectativas.   |  |  |  |  |  |
| 15                                       | Cree que la municipalidad está aplicando adecuadamente un plan medioambiental para un mejor desarrollo ecológico.                   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 4: Desarrollo económico</b> |   |  |  |  |  |  |
| 16                                       | Con los ingresos económicos que se desarrollaron en la municipalidad hubo mejoras en la gestión para su localidad.                  |  |  |  |  |  |
| 17                                       | Las personas que están consideradas en los programas sociales de la municipalidad mejoran su posibilidad de gastos                  |  |  |  |  |  |
| 18                                       | La municipalidad le impulsa a crecer como negociante para generar empleos rentables.  |  |  |  |  |  |
| 19                                       | La municipalidad está desempeñando correctamente el crecimiento económico de la localidad   |  |  |  |  |  |

*Nota:* elaboración propia

### Anexo N° 03: Cuestionario de Calidad de servicio

Estimados usuarios de la municipalidad provincial de coronel portillo el presente cuestionario tienen como finalidad recopilar información sobre calidad de servicio en su institución. Es anónimo, por lo tanto, le pedimos honestidad en su respuesta. Escribe con una X debajo de las opciones que considere.

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

| Nº   | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>    |  |   |   |   |   |   |
| 1  | Las instalaciones de la Municipalidad cuentan con equipos modernos (computadoras, muebles, sillas, etc.) para una óptima atención usuaria.     |   |   |   |   |   |
| 2  | Las instalaciones de la Municipalidad se muestran limpias y agradables   |   |   |   |   |   |
| 3  | El personal de la Municipalidad que brinda el servicio cumple con los requisitos mínimos como es el caso de vestimenta y presentación personal |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>          |  |   |   |   |   |   |
| 4  | El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple   |   |   |   |   |   |
| 5  | Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo  |   |   |   |   |   |
| 6  | El área de atención desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez  |   |   |   |   |   |
| 7  | La Municipalidad cumple con lo ofrecido en su información publicitaria   |   |   |   |   |   |
| 8  | El personal de la Municipalidad le brinda soluciones en algún inconveniente, duda que presente el usuario                                      |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b> |  |   |   |   |   |   |
| 9  | El personal de la Municipalidad que lo atiende es comunicativo   |   |   |   |   |   |
| 10   | El personal de la Municipalidad lo atiende de manera rápida  |   |   |   |   |   |
| 11   | El personal de la Municipalidad es colaborativo  |   |   |   |   |   |
| 12   | El personal de la Municipalidad es atento con las necesidades de información que requiere  |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 4: Empatía</b>                |  |   |   |   |   |   |
| 13   | El personal de la Municipalidad lo atiende en un horario adecuado  |   |   |   |   |   |
| 14   | El personal de la Municipalidad atiende de manera personal y con atención al usuario   |   |   |   |   |   |
| 15   | El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses del usuario  |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 5: Seguridad</b>              |  |   |   |   |   |   |
| 16   | El comportamiento del personal le inspira confianza  |   |   |   |   |   |
| 17   | El personal es amable con usted en la atención que le brinda.  |   |   |   |   |   |
| 18   | El personal se encuentra bien informado para responder a sus consultas.  |   |   |   |   |   |

*Nota:* adaptación de las tesis sistema informático y calidad de servicio en los usuarios junto con percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias, tomados de Pastor (2021) y Atocha (2017).