



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención
a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

López Ramos, Marita Yasmin (orcid.org/0000-0001-8600-0578)

Ramos Flores, Brenda Yanira (orcid.org/0000-0002-1783-6176)

ASESOR:

Mg. Pinglo Bazan, Miguel Elias (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

Mg. Ciudad Fernandez, Pablo Ricardo (orcid.org/0000-0003-3099-5347)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Desarrollo

Económico, Empleo y Emprendimiento

Trujillo – Perú

2022

DEDICATORIA:

A DIOS:

Por guiarnos cada día tanto en lo personal, como en lo profesional; por permitirnos seguir con buena salud y por darnos la fuerza de seguir adelante con la culminación de este proyecto.

A NUESTRAS MADRES:

Nancy y Margarita, por su apoyo incondicional y por siempre motivarnos para no rendirnos, por enseñarnos el valor de la vida, por enseñarnos a perseverar en logro de nuestros objetivos, por ser siempre nuestra amigas y compañeras de vida.

A NUESTROS PADRES:

Jaime y Cesar, por enseñarnos de que no hay límites para los sueños y que se hacen realidad cuando se lucha por ellos, por su gran apoyo en cada etapa de nuestra formación, por su apoyo en todas nuestras decisiones y por sus consejos.

AGRADECIMIENTO:

Primeramente, agradecemos a Dios por guiarnos e iluminarnos para seguir adelante, a nuestras familias por estar siempre presentes motivándonos porque sin ellos no se hubiera hecho posible el cumplimiento de esta meta, así mismo agradecer al Mg. Pinglo Bazan, Miguel Elias por guiarnos, por su asesoría, tiempo y orientación en el desarrollo de tesis. Y a la municipalidad Distrital de Parcoy por habernos permitido el desarrollo de nuestra investigación en dicha entidad.

ÌNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
ÌNDICE DE CONTENIDO	iv
ÌNDICE DE TABLAS	vi
ÌNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÒN	1
II. MARCO TEÒRICO.	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación:	16
3.2. Variables y operacionalización:	17
3.3 Población, muestra y muestreo:	18
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:	19
3.5 Procedimientos:	20
3.6 Método de análisis de datos:	20
3.7 Aspectos Éticos:.....	21
IV. RESULTADOS:.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	43

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de estudio	25
Tabla 2 Determinar la responsabilidad social en la municipalidad distrital de Parcoy, 2022.	29
Tabla 3 Determinar la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy 2022	30
Tabla 4 Determinar la relación que existe entre la Gestión por resultados y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy 2022	31
Tabla 5 Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy 2022	32
Tabla 6 Relación entre Responsabilidad Social y la Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy, 2022.....	33
Tabla 7 Matriz de consistencia	54
Tabla 8 Matriz de operacionalización	55
Tabla 9 Confiabilidad del instrumento calidad de atención.....	62
Tabla 10 Confiabilidad del instrumento responsabilidad social	63
Tabla 11 Prueba de normalidad	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación	24
Figura 2 Nivel de responsabilidad social	49
Figura 3 Nivel de calidad de atención	50

RESUMEN

El propósito de la tesis titulada “Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022.”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre RS y la Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022. El diseño es aplicada, no experimental de corte transversal. La población fue infinita y la muestra de 378 personas. Como técnica se utilizó la encuesta, como instrumento para recoger los datos se requirió dos cuestionarios, uno para la variable RS y otro para la variable calidad de atención, la cual fue aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Parcoy, la validez del instrumento se hizo mediante juicio de expertos y la confiabilidad por el alfa de Cronbach. Posteriormente se realizó un análisis e interpretación de los resultados procediendo a utilizar el estadístico de prueba Rho Spearman, haciendo uso del software SPSS.

Finalmente, se concluyó que existe correlación positiva considerable entre la RS y calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy (Rho de Spearman 0,874) y el nivel de significancia es de ($p=0.000$) menor al 0.05 lo que significa que, si la RS es buena, entonces la calidad de atención que se brindara a los ciudadanos de Parcoy aumentara considerablemente.

Palabras clave: Responsabilidad social, calidad de atención, gestión por resultados

ABSTRACT

The purpose of this thesis entitled "Relationship between Social Responsibility and Quality of attention to citizens in the District Municipality of Parcoy -2022", whose objective was to determine the relationship between SR and the Quality of attention to citizens in the District Municipality of Parcoy -2022. The design was applied, non-experimental and cross-sectional. The population was infinite; therefore, a sample of 378 people from the city of Parcoy was determined. The survey was used as a technique and as an instrument to collect data, two questionnaires were required, one for the social responsibility variable and the other for the quality of care variable, which was applied to users of the Municipality of Parcoy, the survey was structured considering the dimensions of its variables whose validity was made by expert judgment and reliability by Cronbach's alpha. Subsequently, the results were analyzed and interpreted using Spearman's Rho test statistic, using SPSS software.

Finally, it was concluded that there is a considerable positive correlation between social responsibility and quality of attention to citizens in the District Municipality of Parcoy -2022 (Spearman's Rho 0.874) and the significance level is ($p=0.000$) less than 0.05 which means that, if social responsibility is good, then the quality of attention provided to the citizens of Parcoy will increase considerably.

Keywords: Social accountability, quality of care, performance management.

I. INTRODUCCIÓN

Hace relativamente poco tiempo atrás se consideraba a la responsabilidad social como el hecho de solamente generar utilidades para los accionistas, pero actualmente las empresas se han dado cuenta de que no solo basta con generar utilidades, si no va mucho más allá de eso, se trata de tener una visión clara para lograr que las operaciones dentro de una organización se den de manera sostenible tanto en lo económico, social y ambiental, a RSE es una variable competitiva reconocida a nivel mundial; Es necesario el pedido de quienes pretenden aplicarlo y extenderlo a diversos sectores económicos y comerciales, como los stakeholders, de tener un concepto claro de la naturaleza y concepto de la responsabilidad social sociedad, para incentivar a la empresa a actuar con responsabilidad, ésta debe estar presente en la forma de su gestión. ,ya que al realizar esta aplicación se mejora la calidad de atención al cliente, y los servidores al ver que la empresa se preocupa por tener un ambiente laboral sano ,se preocupa por el entorno externo ,es decir se preocupa por el bienestar de sus familias y del medio ambiente ,estos servidores también estarán comprometidos con cada una de las metas dentro de la organización ,lo cual es muy beneficioso para la empresa dado que contribuye a un mejor futuro para la organización, de tal manera los trabajadores tendrán un mejor desempeño al prestar el servicio a los ciudadanos con darle una mejor atención. La implementación de este concepto en las empresas es una decisión voluntaria y cuando la empresa la acepta, la Responsabilidad Social debe estar alineada con los principios de la organización y con la implementación de la visión establecida tanto interna como externamente, con base en las expectativas de las partes involucradas, también se debe demostrar el valor moral, por las personas, por el medio ambiente, para de esa manera contribuir no solamente al bienestar financiero de la empresa, sino también al bien común de todos.

En el mundo hay muchas empresas que aplicaron este tema de RS y como resultado obtuvieron que sus clientes sienten que cuando usan un servicio o producto de una organización socialmente responsable, sienten que son parte de esa contribución, y por ende este es un método de fidelizar a los clientes y mejorar la atención hacia ellos.

Una de las empresas que pone en práctica responsabilidad social es Johnson and Johnson esta empresa lleva tres décadas enfocándose en reducir su impacto en el planeta. Las

iniciativas de responsabilidad social corporativa, incluido el aprovechamiento de la energía eólica para de esa manera poder proporcionar agua limpia a las comunidades en todo el mundo, estos métodos de RS que aplica la empresa han atraído la atención de muchas personas hacia todos los productos que se ofrece. La empresa sigue explorando nuevas opciones para que el 35% de la energía utilizada en la empresa provenga de fuentes renovables. De esta manera se refleja que la RS es un tema sumamente importante para las empresas, esto implica cumplirla de manera responsable, con la percepción de que esto tendría un impacto positivo o negativo, directa o indirectamente, en la organización, entonces dependerá de la empresa y del compromiso laboral, que la RS influya positivamente en la calidad de atención de los usuarios o ciudadanos.

En relación a lo anterior se formuló el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre responsabilidad social y la calidad de atención de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy 2022? En cuanto a los problemas específicos de la investigación se han planteado las siguientes interrogantes; ¿Cómo es la responsabilidad social en la municipalidad distrital de Parcoy 2022?, ¿Cómo es la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy?, ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy?, ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy 2022.

La investigación tiene una relevancia social, ya que los estudios realizados que se han tomado en cuenta en la investigación han demostrado que la RS incide en la forma en que los trabajadores, sus familias y los usuarios son atendidos, y tienen un efecto positivo si es que la RS se aplica de manera positiva en la empresa. La presente investigación es teóricamente justificada, porque a partir del análisis y estudio de las variables, se han identificado nuevos conocimientos y lineamientos que sirven como herramienta para el diseño de estrategias que ayuden a aumentar estos aspectos tan sobresalientes. Obtener resultados que puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

Las investigaciones han demostrado que por la importancia de la responsabilidad social y su conexión con la calidad de atención que brindan los servidores de la ciudad de Parcoy,

la RS es un tema importante porque hace que los trabajadores se comprometan con la organización, ya que ellos al ver que la empresa en donde trabajan se preocupa por su bienestar y su entorno familiar, se vuelven más comprometidos con los objetivos de la organización, lo que es una ventaja para la empresa porque si los trabajadores se desempeñan mejor al brindar un buen servicio a las personas, el efecto por otro lado justifica la relación entre este estudio .

Por último, se justifica metodológicamente, ya que constituye una revisión de literatura sobre las primordiales herramientas y tácticas de RS y calidad de atención a los clientes, además tiene Como fortaleza, aplicar una metodología para obtener resultados fiables y válidos, este estudio será una base para futuras investigaciones relacionada con los temas investigados.

El desarrollo de esta investigación tiene como objetivo general, Determinar la relación entre RS y la Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022. Por consiguiente, los objetivos específicos son: Determinar la responsabilidad social en la municipalidad distrital de Parcoy 2022, Determinar a calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy 2022, Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy 2022, Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy 2022.

La presente investigación determino las hipótesis:

Hi: Existe relación entre La responsabilidad social y la calidad de atención de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy-2022.

H0: No existe relación entre La responsabilidad social y la calidad de atención de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy-2022

II. MARCO TEÓRICO.

Torres (2019) tuvo como objetivo en su estudio concluir la influencia de RSE en la organización Casa Grande S.A.A. en sus inmediaciones, el estudio es cuantitativo, con un método de correlación no empírico; La población de estudio fue de 380 personas. Durante la recopilación de los datos, se efectuaron encuestas, utilizando la escala de Likert, la información obtenida sobre programas de RSE e imagen; se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson se obtiene $r = 0.81$ lo que indica que coexiste positivamente entre los proyectos de responsabilidad social y la imagen particular, además se concluye que las organizaciones que incluyan la responsabilidad en sus actividades seguramente serán una excelente empresa entre todos sus clientes que se sienten más cómodos y felices cuando reciben servicios y productos de una empresa que ha contribuido a los factores sociales y ambientales, porque se sienten incluidos.

Cabellos & Izquierdo (2019) En su estudio busco determinar cuál es el grado de RS de la Empresa de Turismo SulluscochaLodge, Cajamarca en el año 2019 y el alcance de cada aspecto: “recursos humanos”, “ámbito social”, “sector económico” y “ambiental”. entorno”. La investigación tiene enfoques cuantitativos, transformativos y descriptivos, aplicando métodos analíticos-sintéticos, inductivos y deductivos. Como técnica se aplicó encuestas y como herramienta se aplicó un cuestionario diseñado con valor de confianza de 0.880 alfa de Cronbach. La población fueron 100 personas, el 99% declara el nivel de responsabilidad social empresarial como “alto” en general, mientras que el 1% restante declara el nivel “medio”. En esta investigación se concluye que el nivel general en los aspectos de “recursos humanos”, “sector social”, “sector económico” y “medio ambiente” con respecto a la RSE Turística El calendario de SulluscochaLodge, Cajamarca en 2019 es notablemente alto, en cierto modo, si se integra con la gestión de la empresa, beneficiará tanto al entorno externo como al interno.

Según un análisis Nacional Trejo (2020) en su estudio indicó que su objetivo fue determinar la relación entre la RSI y el nivel de servicio a los usuarios de la población del municipio en la región. Hipótesis y técnicas de encuesta, para asegurar la confiabilidad de las herramientas, se aplicó el método alfa, obteniendo un resultado de 0,862 para el cuestionario general, para sondear la variable responsable RSI, el índice es de 0,802 y para la variable clientes de servicio es 0,80; Nuestro trabajo: con dos grupos, un grupo de servidores para la variante interna de CSR, que consta de "97 servidores, el otro grupo corresponde a 1012 usuarios (ciudadanos), con patrones de "recuperación" de grupos anteriores y colecciones de investigación instrumental, se observaron que las dos variables se correlacionan positivamente y que la gestión de la RSE Buena afecta a todos los usuarios de la organización.

Asmad & Cerna (2019) El principal objetivo de su estudio fue conocer la relación entre RS y la imagen corporativa interna de la empresa cementos Pacasmayo A.A." La muestra estuvo conformada por 117 trabajadores de dicha entidad, la cual es experimental, transversal y correlación, en la cual las variables son controladas voluntariamente y se pretende recolectar los datos. Luego de conocer los resultados a través de las encuestas realizadas, se determinó que las variables se relacionan significativamente entre sí.

Odonia (2021) en su tesis titulada "Responsabilidad Social y Conciencia de Imagen Corporativa en la Misión de la Comunidad Cristiana Reformada en Perú, Distrito La Esperanza, 2021" El objeto de este estudio fue precisar el vínculo potencial entre la RSE y la conciencia empresarial típica en la Misión Reformada de la Comunidad Cristiana en Perú, Distrito La Esperanza. De igual forma surge una pregunta común, Investigación Este estudio tiene un enfoque cuantitativo y no correlacionado. Experiencia en diseño de hendiduras. Se utiliza la encuesta como método y el cuestionario como herramienta. Los sujetos de estudio fueron 50 colaboradores de la comunidad cristiana peruana de la región La Esperanza, los instrumentos para la investigación fueron validados por expertos, se procesó el alfa de Cronbach en el programa SPSS, para la determinación

estadística se trabajó con el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se consideraron las salidas y se concluyó que tiene correlación entre las variables.

Alfaro & Pérez (2019) este estudio surgió luego de identificar falencias dentro de la empresa, en su forma de hacer gestión de la RSE hacia los empleados, la población de su fue de 90 trabajadores de la mencionada empresa, la técnica que se utilizó para la obtención de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, que tiene 18 preguntas, la confiabilidad y validez está basada en alfa de cronbach, el resultado es de 0.739, esto indica que la calificación que se obtuvo es aceptable, luego se obtuvo información , donde indica que mientras mayor sea el nivel de responsabilidad social corporativo en la empresa , habrá un mejor desenvolvimiento de los trabajadores y si este baja su desempeño baja.

Anticona & Cabanillas (2019) en su investigación el objetivo fue identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, luego de evaluar las variables independientes y dependientes de la encuesta mediante el método de Spearman, se determinó que hay relación positiva, lo que indica que, hay una dependencia ya que, si la variable calidad del servicio disminuye o aumenta, su nivel afectará a la otra variable que es la satisfacción del usuario. Finalmente, es grato recalcar que los usuarios brindan información de buena calidad para que las organizaciones puedan establecer estrategias que permitan brindar a los usuarios mejores bienes y servicios, por lo que el contacto íntimo y el trato amable son sumamente importantes.

Vega (2019) en su investigación se utilizó como herramienta la encuesta , la población de estudio fue de 32 colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad, en donde se llegó a concluir que la calidad de servicio que brinda la gestión administrativa de la Gerencia Regional es regular, en cuanto a organización que se desarrolla dentro de la organización de acuerdo a los resultados se obtuvo que la gestión es mala, y que los directivos de la gerencia deberían enfocarse en arreglar los problemas que están

sucedendo dentro de la organización para que de esa manera pueda haber una mejora en la calidad de atención.

Canessa & García (2021) En su libro titulado “ABC sobre la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y el Mundo”, refieren que la RSE es un tema con el cual las empresas se comprometen con la sociedad para mejorar el país. El ente como organismo vivo de la sociedad debe cumplir su rol de agente transformador para mejorar el ambiente y así lograr una nación próspera, democrática, pacífica y próspera que sea justa y justa. Además, la aplicación de la RSE en la no solo beneficia en la gestión de la empresasino también a la sociedad y al medio ambiente, sino que también sirve como símbolo para mejorar la financiación diferida, reducir operaciones en la empresa y potenciar la imagen de la organización

Según una investigación realizada por Seminario Henríquez (2018) en su tesis busco determinar la relación entre la RSE y la calidad de atención, para lo cual se utilizó la encuesta, la población estudiada fue de 100 usuarios de EsSalud en tratamiento en el Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson con un nivel de confianza del 80,5%, la investigación concluyo que si existe relación entre ambos variables y esto hace que la RSC en las empresas dé una imagen positiva a los usuarios.

Pacompía (2020) en su tesis el objetivo fue encontrar cual es la relación entre las variables de RSE y la calidad del servicio. Este estudio es básico y con nivel correlacional, su diseño es no experimental, el objetivo del estudio fue encontrar la relación entre la responsabilidad social empresarial y calidad del servicio en la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018. Los resultados mostraron que el 65,9% de los usuarios encuentran que la RSE se aplica regularmente en la gestión, lo que permite a los clientes identificar el apoyo que se les da a las comunidades de la región, pero hay problemas ambientales ya que este tema se ha dejado de lado. Por otro parte, tenemos un 91,2% de clientes que consideran que la calidad de atención que brinda la empresa tiene un nivel alto, siendo el aspecto más destacado la “Capacidad de Respuesta” y los enfocados en el mejoramiento de la

“Confiabilidad”. Este estudio determinó que existe una relación directa y la responsabilidad social empresarial ayuda a aumentar la percepción de los clientes sobre la entidad, por lo tanto, la organización debe seguir enfocando y priorizando estos aspectos sociales, ambientales y económicos.

Huallpa (2018) En su estudio el objetivo principal fue determinar el impacto de la RSE en la gestión en la aplicación de recomendaciones reconocidas para servicios relacionados: Verificación del cumplimiento de la Ley 27806 en el Distrito Regional Tacna. Se especifica el desarrollo de la encuesta en un proyecto viable y enfoque cuantitativo, se define el nivel, y el diseño no es experimental en corte transaccional. Los sujetos de estudio incluyeron 72 servidores públicos y meseros y 39 instituciones de control de documentos (OCI) en ciudades de la región Tacna; la técnica son las encuestas y análisis de documentos. Así, según la prueba R-cuadrado y el coeficiente de Nagelkerke, se encontró que la RS en la administración de la ciudad tiene un efecto del 95,0% en la implementación de las recomendaciones; 91.3% rendición de cuentas, 89.8 % transparencia; el comportamiento ético afecta al 91%; el porcentaje de adhesión a los intereses de los interesados alcanzó el 75.5% y el cumplimiento de los principios legales alcanzó el 96.9%. El comportamiento ético afecta al 91%; El porcentaje de adhesión a los intereses de los interesados alcanzó el 75,5% y el cumplimiento de los principios legales alcanzó el 96,9%.

Rivera & Arellano (2019) en la investigación que lleva como título “Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Tarma - Gerencia de Desarrollo Económico y Social período 2015”. El estudio realizado es del tipo descriptivo, con estimación no empírica de nivel descriptivo horizontal. Para el crecimiento de este estudio, la población de 100 trabajadores del departamento de Desarrollo Económico y Social en la Municipalidad

provincia de Tarma, en la investigación se recopiló testimonios valiosos de la muestra, utilizando como base el MOF y el reglamento de organizaciones y funciones, la técnica utilizada es la encuesta, el cuestionario como instrumento, lo que ayudó a encontrar información sólida y confiable para el estudio. En este estudio se concluyó que la responsabilidad social es frecuente y está dentro de la gestión del desarrollo económico y social de la Municipalidad. En dicha encuesta se concluyó que existe una necesidad insatisfecha de rendición de cuentas social en el sector gobierno y que no existe un manejo adecuado del tema en la mencionada Municipalidad.

Montalván (2019) en su investigación su objetivo principal objetivo fue proponer un plan de calidad de servicio a sus usuarios con el único objetivo de alcanzar una ventaja competitiva de provincia de Ferreñafe. En este estudio, se está utilizando una técnica para recolectar información denominada encuesta y una herramienta de cuestionario, se está trabajando con dos grupos de población, las variables de la investigación es Calidad de servicio para los usuarios, con 169 es la muestra y una variable de ventaja competitiva para los servidores públicos, con un tamaño de muestra de 35. Se realizó análisis de confiabilidad, arrojando 0,861 para la variable Calidad de atención y 0,877 y la variable Posición competitiva de los Servicios Públicos del Nivel.

Fabián (2020) en su tesis titulada “Gestión Municipal y Calidad del Servicio al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020”, este estudio tiene un objetivo general que es hallar la relación entre la variable gestión municipal y la variable calidad del servicio en la municipalidad, esta investigación es del tipo básica a nivel de correlación con el enfoque cuantitativo; en el diseño se utilizó un método transversal no empírico. La muestra estuvo conformada por 83 colaboradores, en esta investigación se utilizó la encuesta para la recolección de información y un cuestionario como herramienta, el instrumento fue validado por el juicio de expertos y la confiabilidad determinada por el estadístico de la confiabilidad Alfa de Cronbach. En esta investigación concluyó que ambas variables están relacionadas entre sí.

Arlina (2018) en su estudio que realizó que lleva como título " La RS de las empresas en la sanidad: Un estudio de caso en los hospitales públicos de Medan, Indonesia" La sociedad contemporánea exige que todas las organizaciones actúen con sentido de la responsabilidad social. Actualmente, muchas organizaciones incorporan prácticas de RSC en sus programas de trabajo. Sin embargo, en el sector sanitario, el papel de la RSC no se ha estudiado tan profundamente como en el sector empresarial. Privado porque los servicios prestados por el sector sanitario se han valorado como un servicio directo a la humanidad. El fin de esta investigación es evaluar el impacto de la RSC en el sector sanitario, especialmente en los hospitales públicos. Para ello, se analizó la influencia de la RSC en la reputación de los hospitales, la fidelidad de los clientes y los valores de los hospitales. Los sujetos del estudio fueron 200 pacientes de cuatro hospitales públicos que respondieron a los cuestionarios. El modelo propuesto se evalúa mediante el análisis de trayectorias con la herramienta AMOS. Los resultados de este estudio aportan pruebas empíricas de que, en general, la RSC afecta positivamente a la reputación del hospital, a la fidelidad de los pacientes y al valor del hospital. Aunque sigue existiendo un impacto negativo directo de la RSC sobre el valor del hospital, el mayor efecto indirecto funciona a través del papel mediador de las variables reputación y lealtad de los pacientes, demostrando que la RSC tiene la capacidad de aumentar el valor del hospital. De hecho, estos resultados implican que la RSC debería adoptarse como una herramienta estratégica para aumentar el valor del hospital; debería llevarse a cabo en la gestión de la organización.

Intissar, Taha & Mohamed (2020) en su investigación "Aplicar los conceptos de responsabilidad social, sostenibilidad y ética a las organizaciones sanitarias "Corporativas" La responsabilidad social corporativa es un tema que ha evolucionado a lo largo de la historia, con definiciones cambiantes para definir el vínculo entre las empresas y la comunidad. Hoy en día, además de la ética médica, este tema de la responsabilidad social se tiene cada vez más en cuenta en el contexto de la prestación de asistencia sanitaria, lo que sugiere un nuevo paradigma en la gestión de los hospitales. La sostenibilidad es uno

de los objetivos estratégicos emergentes de los sistemas y organizaciones sanitarias. En este artículo de opinión, analizamos brevemente la aplicación de la responsabilidad social, la sostenibilidad y la ética a las organizaciones sanitarias.

Ségolène et al (2019) en su investigación "Un sistema de salud en peligro, una generación en busca del sentido de la vida y del trabajo, una brecha creciente entre las necesidades de la población y los recursos sanitarios". La responsabilidad social es un concepto orientado a la reflexión y a la acción en favor de una política sanitaria más coherente, eficaz, equitativa y justa que busca dotar a las empresas de una visión respetuosa y responsable con el entorno y la sociedad. Por supuesto, aunque esta responsabilidad recaerá principalmente en los políticos y los administradores sanitarios, también concierne a los académicos, los profesionales médicos y la propia comunidad. El alcance de esta responsabilidad es muy amplio: desde la ecología hasta la salud, es fundamental para responder a los problemas actuales. Al fomentar el diálogo y la colaboración entre partes dispares, las soluciones deben priorizar la unidad de acción en lugar de la fragmentación, guiadas por los valores de calidad, equidad, conformidad y beneficio. La responsabilidad social nos invita a salir de nuestra zona de confort demostrando nuestra capacidad de reflexión, adaptación y acción para la sociedad.

Severino et al (2019) refiere que la RSE es fundamental en las empresas que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Además, los usuarios son un grupo estratégico que se vuelve cada vez más exigente a medida que reciben información sobre servicios y productos a diario., por lo que el manejo de esta situación depende de cada empresa. Sin embargo, en comparación con este estudio, los supermercados son cadenas grandes que dan diferentes servicios y venden una amplia gama de productos. El principal objetivo de este estudio fue investigar cual Percepción del consumidor de las cadenas de supermercados en relación con la responsabilidad social empresarial. Se utilizó el enfoque cuantitativo, se realizaron análisis factoriales exploratorios, análisis de varianza de medias y análisis de conglomerados. En los resultados que se obtuvieron se puede observar que existe una diferencia estadísticamente significativa en ciertos

grupos y que la mayoría de los clientes consideran a los supermercados como actividades socialmente responsables y esto hace que los clientes se fidelicen a la empresa.

Olguín (2020) en su investigación el objetivo principal fue identificar cuál es la percepción de la calidad de los servicios de salud públicos y privados desde la perspectiva de los usuarios en el contexto de la ciudad del centro-sur de Chile. La población de estudio fue de 247 personas. El estudio es descriptivo y experimental con un modelo no lineal. Los resultados reflejan que los factores de calidad del servicio en el sector salud tienen un impacto positivo del servicio. Además, existe una diferencia en la percepción de esta calidad en los sectores público y privado, que varía con la disminución o aumento de la frecuencia de uso del centro de salud. Con la información que se obtuvo de este estudio se pretende incentivar a los proveedores de salud, que tengan en cuenta y mejorar la calidad del servicio que se le da a los usuarios.

Naveed & Ahmad (2018) En su investigación “Los clientes frente a las iniciativas de responsabilidad social de las empresas y la lealtad de los clientes: el papel mediador de la calidad del servicio Este estudio destaca dos aspectos de la RSE”. La ética de los accionistas y la ética legal influyen en la fidelidad de los clientes hacia las empresas bancarias en Pakistán. La calidad del servicio desempeña un papel mediador. Para analizar los datos recogidos se utilizó(PLSSEM). Los resultados muestran que las iniciativas de RSC centradas en los accionistas y las iniciativas éticas y legales no tienen ningún impacto en la fidelidad de los clientes. Sólo las actividades legítimas de RSE tienen un impacto en la fidelidad de los clientes a través de la calidad del servicio. La calidad del servicio actúa como mediador entre el aspecto ético-legal de la RSE y la fidelidad de los clientes. Las conclusiones de este estudio ayudarán a los investigadores a desarrollar más modelos de fidelización basados en la RSE. Estos resultados también pueden ayudar a los bancos comerciales de Pakistán a dar prioridad a las iniciativas de RSC en sus políticas y planes estratégicos.

Severino et al (2019) en su investigación “Responsabilidad Social en un centro de salud Publico en Chile” Tuvieron como objetivo probar la percepción que tienen el director y el

personal de un centro de salud pública en Chile sobre la presencia de comportamientos y prácticas socialmente responsables en dicho establecimiento, así como explorar posibles diferencias en estas percepciones por categoría ocupacional. Los resultados obtenidos indican que los participantes parecen estar de acuerdo en que el Centro exhibe un comportamiento socialmente responsable, evidenciado por acciones que justifican que la calidad de vida del individuo mejora, de los miembros y de la comunidad local. Por otro lado también se obtuvieron resultados que sugieren que estas percepciones no se comparten por igual entre gerentes y empleados. Se ha observado una brecha significativa en la percepción entre estos subgrupos la conservación del medio ambiente. Con un enfoque particular en el personal, los resultados que se obtuvieron de este estudio también muestran que las percepciones del compromiso del Centro con el trabajo de calidad y el interés público parecen ser más positivas para los médicos, en comparación con grupos como expertos y técnicos.

Sánchez et al (2019) en su tiene como objetivo conocer cuál es el impacto de la RSG en el gobierno de Villaflores, Chiapas. De estas cinco variables o áreas de investigación analizadas que son calidad cultural, responsabilidad social del gobierno, calidad de vida, marca del gobierno y su detalle de cuentas del gobierno a la ciudadanía, se realizó una prueba piloto con la colaboración de 60 humanos, Esto se realizó mediante estadística descriptiva, tablas gráficas, correlación chi-cuadrado, Pearson y regresión lineal múltiple. Se encontró que, en general, en las 5 áreas analizadas con la proporción de personas que tienen una visión negativa de la gestión gubernamental, no se requiere que los encuestados sean de la ciudad o no, y se utilizó la linealidad de las correlaciones. Se ha encontrado que existe una relación efectiva e importante entre cultura y calidad, y se destaca que GSR incide positivamente en la cultura y calidad de gobierno en la ciudad de Villaflores, Chiapas.

Barrios et al (2019) en su investigación tiene como meta describir la implementación del aspecto interno de RSE en las cooperativas de Barranquilla. La metodología que se usó en esta investigación se basa en un marco de investigación con un enfoque y

alcance cuantitativo, más que el propio campo en el que se utilizó la encuesta para la recolección de datos. En conclusión, muestran debilidades importantes relacionadas con los beneficiarios, es decir, no financian proyectos sociales que perjudican a la sociedad, no demuestran transparencia en la información que presentan sobre la organización, la razón de ser y los resultados. También ocultan la situación real de la empresa. Por otro lado, la cooperativa se preocupa por la vida de los trabajadores en términos de salud y calidad de vida. Se preocupan por sentirse cómodo con su trabajo, controlando constantemente su trabajo. Permitiendo la entrada y aportes de todos los involucrados cuando se produce el cambio, a través de la orientación de una pregunta abierta. Finalmente, alientan a sus empleados a utilizar todos los recursos naturales, de una manera responsables con el medio ambiente.

León & León (2018) en su trabajo tuvo como objetivo principal fue analizar la gestión de la RSE del sector alimentos en Venezuela en relación con la ciudadanía. Por eso, los materiales fueron investigados y revisados, lo que limitó el alcance de su trabajo y respetando así la RSE. Después de la recopilación de datos, las empresas deben gestionar iniciativas de RSE exitosa que sigue el diseño, los estándares y las métricas de contexto con un solo propósito, especialmente para beneficiar a todos, y de esta manera desarrollar propuestas sostenibles que mejoren la calidad de vida de la sociedad. Se concluyó que necesitamos administrar. Aplicar a cada usuario y herramienta para ver el alcance.

Rivera (2019) en su investigación que lleva como título "El Impacto De La RSC, las confianzas individuales y la calidad de vida laboral en los resultados de los trabajadores: El principal objetivo de esta investigación es medir la eficiencia de los empleados en las actividades de RSE en los hospitales. En la realización de este proyecto se le considera como importante porque amplía la investigación clave sobre el impacto de la RSE en los trabajadores. Además de la literatura previa que respalda la opinión de que la RSE afecta a los trabajadores, se sabe poco sobre cómo y por qué la RSE afecta a los trabajadores. En principio se trata la igualdad social y los grupos de interés. Esto también nos lleva a recopilar información, que es una agenda específica, diseñada por el

investigador. Para este estudio se recolectaron alrededor de 286 muestras de encuestas útiles. En resumen, se eligió PLSSEM para esta prueba porque la estructura principal son las percepciones y las actitudes de los individuos. El principal interés práctico de este estudio es el desarrollo de modelos conceptuales que han sido probados estadísticamente. La escala RSC se utiliza para medir la diferencia entre el conocimiento de la RSE y la práctica. Los resultados de esta encuesta muestran que la RSC externa influye en las actitudes y el comportamiento de los empleados. En general, los resultados nos dan una fuerte evidencia que las prácticas de RSE entre los trabajadores y las organizaciones son un indicador confiable de la calidad del trabajo y el desempeño de los empleados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación

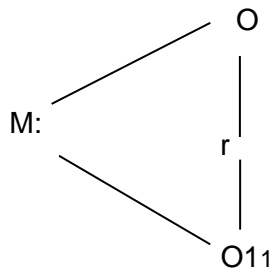
Para desarrollar la investigación, contamos con Lozada. J (2014). Ya que nuestra investigación se basa en la aplicada, este tipo se basa en la preservación y aplicación del conocimiento, así como la preservación de la ciencia y ejecutar en la práctica además de mantener estudios científicos para encontrar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

Diseño de investigación

En este estudio se trabajó con un diseño no experimental, ya que para llegar a los resultados nos enfocamos principalmente en la medición de las variables, este estudio se realiza sin manipular las variables y donde solamente se observan los fenómenos en su medio natural para luego analizarlos. Hernández (2003). Según la dimensión temporal es transversal o transaccional y recogen datos en un solo momento, en un único tiempo. Su finalidad es describir variables, y analizar su repercusión en un momento dado. Finalmente, de acuerdo con este diseño transversal, por su alcance, este estudio es causal-correlación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el esquema de correlación busca determinar si existe una relación entre variables que, en un momento dado (p.155), cuyo esquema es el siguiente:

Figura 1

Diagrama del diseño de investigación



Dónde:

M: Corresponde a la muestra seleccionada del estudio.

O: Responsabilidad social

O1: Calidad de atención

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente: Responsabilidad social

- **Definición conceptual:** Según Tanoria (2006). La RSEA se define como una contribución activa y voluntaria de la empresa que se basa en principios de transparencia y valores éticos, incluyendo los planes de mejora para la organización y sus partes.

Variable dependiente: Calidad de atención

- **Definición conceptual:** Según Munguía (2008) No es fácil determinar la calidad de la atención porque es una valoración subjetiva; además, podemos decir que esta es la inteligencia que tiene el cliente. La conformidad del usuario presupone la compatibilidad con el producto o servicio y esta se basa en la prestación del servicio o el producto que solicita el usuario.

Tabla 1 Variables de estudio

VARIABLE	
Variable X	Responsabilidad Social
Variable Y	Calidad de atención

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población: Para el proceso de esta investigación se trabajó con un grupo poblacional de correspondiente a los ciudadanos o usuarios del municipio de Parcoy, en base a las variables presentadas. Los ciudadanos que acuden a pedir algún servicio a la Municipalidad Distrital de Parcoy, en promedio son 21784 personas.

- 3.3.1 **Criterios de inclusión:** ciudadanos que acuden a la municipalidad para realizar trámites en las diferentes áreas de la misma.
- 3.3.2 **Criterios de exclusión:** ciudadanos que no pertenezcan a la municipalidad de Parcoy.

Muestra:

López. P (2004). Se refiere al hecho de que una muestra es un subconjunto o parte de la población que se está encuestando. Esta encuesta se trabajará en base a una muestra de 378 usuarios de la Municipalidad Distrital de Parcoy. (Anexo 3)

Muestreo:

Según (Cuesta, 2009) El muestreo probabilístico es un método basado en principios de igual probabilidad. Es decir, todos tienen una misma probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra, por lo que todos los tamaños de muestra posibles se seleccionan con la misma probabilidad. Estos métodos de probabilístico son muy recomendables ya que aseguran que las muestras tomadas sean representativas.

Unidad de análisis:

Según (Cuesta, 2009), nos indica que es la principal entidad analizada dentro de un estudio. En la investigación de las ciencias sociales, las unidades típicas de análisis incluyen grupos, individuos, objetos y organizaciones.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:**Técnica**

Utilizaremos la encuesta como técnica, ya que consideramos que es la más adecuada para la aplicación a las muestras que se obtuvieron, y consideramos que es sumamente importante para determinar los objetivos que se plantearon en la investigación.

Instrumento de recolección de datos:

Utilizaremos el Cuestionario como instrumento para el estudio, estas preguntas serán validadas por expertos.

3.5 Procedimientos:

La investigación que estamos realizando involucra temas importantes como lo son la Responsabilidad Social y como esta se relaciona en la calidad de atención que se le da a los usuarios en este caso en la Municipalidad Distrital de Parcoy, esta investigación nace a partir del hecho de que se han venido presentando quejas por parte de las personas que asisten a realizar trámites en la municipalidad, el hecho de que hay algunas personas que forma parte del área administrativa de la municipalidad que no les han venido dando la atención adecuada en esta institución, entonces fue por eso que nosotras decidimos iniciar este proceso de investigación, comenzando con la responsabilidad social viendo si esta está integrada dentro de la gestión de la empresa, como se sabe la RS es una estrategia esencial para lograr el desarrollo sostenible de una organización, ya que es un principio fundamental que proporciona beneficios reconocibles tanto interna como externamente a la empresa y mejora la comunicación entre los usuarios y los proveedores de servicios. Para iniciar con este proceso primeramente tuvimos que solicitar el permiso a la municipalidad para poder realizar el estudio, luego se procedió a obtener información asociada a las variables que nos sea útil para comprender más el tema y tener una base para sustenta, luego se planteó y formulo el problema, el objetivo general y los específicos, se realizaron las hipótesis de la investigación, así como la población y muestra que nos servirá para obtener una información más definida sobre nuestra investigación.

3.6 Método de análisis de datos:

Para la realización de este estudio, se utilizó el método estadístico descriptivo en donde se elaboró una descripción sobre las variables y sus dimensiones. Así mismo se utilizó la estadística inferencial, con el único propósito de demostrar la hipótesis que se ha planteado en este estudio, para esto se utilizará la fórmula de Chi cuadrado.

Esta base de datos se llevó a cabo con el programa SPSS versión 25 y el programa Microsoft Excel, en donde se reflejó los datos a través de gráficos estadísticos, tablas y figuras según corresponda.

3.7 Aspectos Éticos:

Para esta investigación se utilizó previamente como criterio el cumplimiento de la producción científica a través de citas y referencias, además respetar los derechos de autor y cumplir la normativa RESOLUCIÓN RECTORAL N° 760-2007/UCV CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, referente a promover la originalidad de la investigación, por qué las fuentes consultadas se citan de manera precisa y respetuosa Para esta cita se utilizaron estándares internacionales de publicación y estándares APA con el fin de adherirse a las buenas prácticas de investigación.

IV. RESULTADOS:

Tabla 1

Determinar la responsabilidad social en la municipalidad distrital de Parcoy, 2022.

Nivel	N° de usuarios	%
Bajo	0	0%
Medio	47	12%
Alto	331	88%
Total	378	100%

Interpretación:

La tabla 1 indican que, del total de los encuestados, el 88% equivalente a 331 personas se considera que tiene una responsabilidad social alta, mientras que el 12% lo cual es equivalente a 47 personas se considera que tiene una responsabilidad social media y el 0% equivalente a 0 personas se considera una responsabilidad social baja.

Tabla 2

Determinar la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy2022.

Nivel	N° de usuarios	%
Bajo	0	0%
Medio	62	16%
Alto	316	84%
Total	378	100%

Interpretación:

La tabla 2 indican que, del total de los encuestados, el 84% equivalente a 316 personas se considera que tiene una calidad de atención alta, mientras que el 16% lo cual es equivalente a 62 personas se considera que tiene una calidad de atención media y el 0% equivalente a 0 personas se considera que tiene una calidad de atención baja.

Tabla 3

Determinar la relación que existe entre la Gestión por resultados y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy 2022.

			Gestión por resultados	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión por resultados	Correlación	1,000	,713
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de atención	N	378	378
		Correlación	,713	,1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	378	378

INTERPRETACIÓN

De la tabla 3, el valor “sig.” es de ($p=0.000$) que es menor a 0.05 del nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, el Rho de Spearman tiene un coeficiente de 0,713, lo que significa que hay una correlación positiva considerable entre la variable Gestión por resultado y calidad de atención; es decir, si la gestión por resultado es buena, la calidad de atención para los ciudadanos de Parcoy aumentara significativamente

Tabla 4

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy 2022.

		Compromiso organizacional	Calidad de atención
	Correlación	1,000	,511
	Sig.		
Compromiso organizacional	(bilateral)		,000
Rho de Spearman	N	378	378
	Correlación	,511	,1000
	Sig.		
Calidad de atención	(bilateral)	,000	
	N	378	378

INTERPRETACIÓN

De la tabla 4, el valor “sig.” es de ($p=0.000$) que es menor a 0.05 del nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, se encontró el Rho de Spearman con un coeficiente de 0,511, lo que significa que tiene una correlación positiva moderada entre la variable compromiso organizacional y calidad de atención; es decir, si el compromiso organizacional por parte de la municipalidad es bueno, repercutirá positivamente en la calidad de atención para los ciudadanos de Parcoy.

Tabla 5

Relación entre Responsabilidad Social y la Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy, 2022.

			Responsabilidad social	Calidad de atención
Rho de Spearman	Re sponsabili dad social	Correlación	1,000	,874
		Sig. (bilateral)		,000
		N	378	378
	Cal idad de atención	Correlación	,874	,1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	378	378

Interpretación

De la tabla, el valor “sig.” es de ($p=0.000$) que es menor a 0.05 del nivel de significancia, por lo que se puede decir que se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, se encontró el Rho de Spearman tiene un coeficiente de 0,874, lo que significa que hay una correlación positiva considerable entre la variable Responsabilidad social y calidad de atención; es decir, si la responsabilidad social es buena, entonces la calidad de atención que se brindara a los ciudadanos de Parcoy aumentara considerablemente.

V. DISCUSIÓN

Con el objetivo específico 1 se planteó determinar la responsabilidad social de la municipalidad distrital de Parcoy, obteniendo un resultado de que el 88% de los encuestados considera que tiene una responsabilidad alta, mientras el 12% manifiestan que la Municipalidad tiene una responsabilidad social media y el 0% considera que se tiene una responsabilidad social baja, en este sentido se puede ver que en su mayoría los ciudadanos consideran que la responsabilidad que se da dentro de la Municipalidad Distrital de Parcoy es alta lo cual lo cual es muy beneficioso para la institución ya que los hace ver como una organización que tiene compromisos sociales con sus colaboradores y con cada uno de los ciudadanos de Parcoy en este sentido podemos confirmar este resultado con Arzapalo (2020) quien dice en su investigación que la responsabilidad social es un compromiso por el hecho de que todas las instituciones públicas y privadas para contribuir al desarrollo de toda la sociedad en su conjunto, y aún más en instituciones del Estado que estas tienen como misión entregar bienes y servicios de calidad a la población, garantizando el uso sostenible de los recursos ,además recensiona que la Responsabilidad social se divide en tres dimensiones, social, económico y ambientes, obteniendo un valor considerable para cada dimensión y concluyendo que el Municipio de la LOCALIDAD DE BOLOGNESI, se preocupa por desarrollar programas en beneficio de la ciudadanía municipal.

Con el objetivo específico 2 se planteó determinar la calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Parcoy, en la cual se obtuvo como resultado que el 84% consideran que la Municipalidad de Parcoy tiene una calidad de atención alta, mientras que el 16% considera que tiene una calidad de atención media y el 0% considera

que tienen una calidad baja, de acuerdo los resultados obtenido podemos ver que la calidad de atención que se le da al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Parcoy es alto, lo cual hace que la organización tenga una buena imagen esto lo confirma Pacompía(2020) lo cual en su investigación obtuvo como resultado que los clientes perciben que una empresa prioriza brindar apoyo en aspectos sociales y económicos, es vista de buena manera de parte de los clientes ya que permite que cada uno de ellos puedan tener una mejor percepción sobre la calidad de servicio que caracteriza a la entidad financiera, lo que mejora su posicionamiento en el mercado regional.

Con respecto al objetivo 3 se planteó determinar la relación que existe entre la Gestión por resultados y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy, lo cual nos muestra como resultado un coeficiente de Rho de Spearman ($r=0.713$), lo cual se interpreta que hay una correlación positiva considerable entre la variable gestión por resultado y calidad de atención, en ese sentido se puede decir que si la gestión por resultados es buena, la calidad de atención aumentara considerablemente, esta información es confirmada por Jordán (2022) lo cual en su investigación manifiesta que hay una relación positiva y significativa entre la gestión pública por resultados y la eficiencia de la administración, lo cual se puede interpretar como la eficiencia en la atención, con un Rho de Spearman $r=893$ lo cual nos dice que al aumentar la gestión pública por resultados la eficiencia admirativa subirá considerablemente, y de esta manera el servicio que obtendrá el cliente será bueno y agradable. Y, con respecto al objetivo específico 4 se planteó determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en la municipalidad distrital de Parcoy, lo cual se obtuvo como resultado un coeficiente de Rho de Spearman ($r=511$), lo cual significa que mantiene una correlación moderada entre la

variable compromiso organizacional y calidad de atención, en ese sentido se puede decir que, si el compromiso organizacional es positivo, repercutirá positivamente en la calidad de atención para los ciudadanos de Parcoy, el trato y la convivencia que se da día a día en la Municipalidad de Parcoy es amena y la relación laboral que se da entre los colaboradores y los gerentes en la Municipalidad es buena , esta información es confirmada por, Seminario (2018) en su tabla 40 nos muestra un coeficiente de Rho de Spearman de $r=0.328$ entre las variables, lo cual confirma nuestra investigación afirmando que existe relación entre las variables compromiso organización y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018, lo cual refiere que los trabajadores del hospital se sienten cómodos y comprometidos con la organización lo cual ellos al tener esta perspectiva buscan dar lo mejor de sí con su trato hacia los pacientes.

Como objetivo general se planteó determinar si existe relación entre la responsabilidad social y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Parcoy, los resultados nos muestran un grado de correlación positiva considerable ($r=0.874$) entre ambas variables de estudio, por lo que, si la responsabilidad social es buena, la calidad de atención que se brindara a los diferentes ciudadanos de la Municipalidad de Parcoy aumentara considerablemente, en este sentido coincidimos con Trejo (2021) quien en su investigación busco identificar la relación que existe entre las variables Responsabilidad social Interna y Nivel de servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad, obtuvo como resultados que si existe una relación positiva moderada en las variables siendo el valor de dicha correlación igual a 0,524, la cual concluyo que la Responsabilidad social interna tiene repercusión positiva en el desempeño de los colaboradores , lo que quiere decir que si la Responsabilidad Social que se desarrolla dentro de la institución es buena, la atención que

se le brinda a los ciudadanos es buena, el autor en su investigación muestra que existe expectativa de parte de los clientes en base a las acciones de responsabilidad social que se desarrolla en las organizaciones, esto debido a que si se da un buen desarrollo esto repercutirá de buena manera en su comunidad; además este resultado también se puede comparar con Pacompia (2020) quien en su investigación tuvo como objetivo ver la relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio de una caja M; en donde obtuvo como resultado que si existe relación directa y significativa entre ambas variables en donde el valor que se obtuvo fue($Rho = 0.416$ y el valor de $p = 0.000$), este estudio concuerda con nuestra investigación ya que en los resultados analizados, se encontró que existe correlación positiva considerable entre la Responsabilidad Social y la Calidad de Atención a los Ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy -2022, lo que nos quiere decir que si la empresa o institución desarrolla de manera eficiente el tema de responsabilidad social, lograra que cada uno de sus servidores se sienta comprometido en su trabajo y de tal manera la atención que recibirá el usuario será de mejor calidad, que será un factor positivo para la institución que permitirá que la comunidad de Parcoy se desarrolle en un ambiente limpio, en donde se establezcan políticas ambientales, políticas internas que permitan una excelente calidad de servicio dentro de la Municipalidad Distrital de Parcoy.

VI.CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación positiva considerable entre las variables responsabilidad social y calidad de atención ($r=0.5$), estos resultados nos muestran la importancia de relacionar las variables ya que, si la responsabilidad social es buena, entonces la calidad de atención que se brindara a los ciudadanos de Parcoy aumentara positivamente.
2. Según la investigación se concluyó que de las 378 personas encuestada el 88% considera que la Responsabilidad Social es alta, mientras que el 12% manifiesta que la responsabilidad social es media, lo cual viene hacer un indicador favorable en la gestión de la Municipalidad de Parcoy. Lo que nos dice que se está desarrollando un buen trabajo en la municipalidad y se tiene la aprobación de cada uno de los ciudadanos.
3. De acuerdo a la presente investigación se concluyó que de los 378 encuestados, el 84% considera que la calidad de atención es alta, mientras que el 16% manifiestan que la calidad de atención es media, por lo que se puede decir que la Municipalidad viene prestando una buena atención a sus usuarios y así mismo satisfaciendo las necesidades de cada uno de los ciudadanos, lo cual nos quiere decir que dentro de la Municipalidad se está desarrollando de la mejor manera el tema de responsabilidad social y esto está repercutiendo de manera positiva en los ciudadanos.

4. Se determinó que existe una relación positiva considerable entre la dimensión gestión por resultados y la calidad de atención ($r=0.713$), por lo que es importante conocer las estrategias y el plan social que se llevaran a cabo, ya que, a una mayor gestión por resultados, mayor será la calidad de atención a los ciudadanos.

5. Se determinó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión compromiso organizacional y la calidad de atención ($r=0.511$), ya que, si la expectativa y la percepción que tiene los ciudadanos de Parcoy es buena, entonces la Municipalidad logrará mantener un buen compromiso organizacional y esto repercutirá positivamente en la calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere actualizar y aplicar la mejora continua a los planes de responsabilidad social que tiene la Municipalidad de Parcoy con el fin de seguir satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.
- Se aconseja que al equipo de colaboradores de la Municipalidad de Parcoy se le brinde capacitaciones constantes en atención al cliente, liderazgo y otros, con el fin de seguir brindando una buena atención a los usuarios de Parcoy.
- Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Parcoy, que trabajen en conjunto con el área de RR. HH, para que implementen actividades de responsabilidad social, que brinden una mejor calidad de vida laboral a sus servidores, así también lograr mantener la imagen positiva que tiene la organización frente a los ciudadanos en el tema de responsabilidad social.
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Parcoy realizar charlas a los usuarios de la institución de forma semestral que permita mejorar la atención que se le brinda a cada uno de los ciudadanos, y de esa manera poder desarrollar un trato más personalizado.
- Se recomienda a la Municipalidad realizar evaluaciones del desempeño en los niveles de atención que se le brinda al ciudadano, y con dicha información realizar capacitaciones para los servidores y así mejorar la atención que se le brinda a los usuarios, y de esa manera realizar perfiles de puestos de quienes prestan atención a los ciudadanos.
- Se recomienda a la universidad y a cada uno de los docentes de la facultada de ciencias empresariales, que, en las asignaturas, contemplen contenidos sobre tema

de Responsabilidad Social y trato al usuario, para que sus egresados cuenten con estas capacidades.

REFERENCIAS:

- Alfaro, G. C., & Pérez, J. C. (2019). Nivel de cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la empresa Autonort Cajamarca 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23112CHG>
- Angelita, G., María, G., Sandra, J., y Jacqueline, J. (2018). La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del ecuador. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 7(4), pp.68-69 DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070436.68-89/>
- Arzapolo, R. (2020). "Responsabilidad Social Municipal Y La Calidad De Los Servicios Públicos En La Localidad De Bolognesi, Distrito De Tahuania Provincia De Atalaya". Repositorio de la Universidad Nacional Agraria de La Selva. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960>
- Bautista, Y. (2018). Responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa de la empresa Unicon Concretera S.A.C., LIMA, 2018". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19392>
- Bendezú, S. (2020). "Responsabilidad social y Calidad de Servicio Público en los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Concepción- 2020". Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú- Huancayo. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7677>.
- Cabellos, E y Izquierdo, M. (2019). Nivel de responsabilidad social de la empresa de turismo Sulluscocha - Lodge, Cajamarca, 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23111>
- Calderón, P. (2022). "Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial y su Influencia en la Calidad de Servicio de la entidad prestadora de servicio de Saneamiento Tacna S.A., 2021". Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2297>

- Cordero, F. (2018). "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28733>
- Cordova, J. (2019). "Responsabilidad Social Empresarial e Imagen CORPORATIVA DE LA Empresa Melcorpacheco S.R.L., Rímac 2019". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54018/Cordova_CJC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Evelyn. T (2019) Influencia de la percepción de la responsabilidad social empresarial en la imagen corporativa de la empresa Casa Grande S. A. A. en el distrito de Casa Grande-2018. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Fabián, P. (2020). "Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47547>
- Gómez, J. (2020). "Responsabilidad social empresarial y su incidencia en la actitud del consumidor en el uso de bolsas plásticas de los supermercados del Cercado de Lima, 2019". Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6555>
- Jordan, B. (2022). "La gestión pública por resultados y la eficacia de la administración en la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú, años 2018 y 2019". Repositorio Institucional de CAEN, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13097/223>
- Landeo, A y Lura, I. (2022). "Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Marco". Repositorio de la Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/22707>

- León, P. (2021). "Gestión Administrativa y Responsabilidad Social en la Municipalidad del Centro poblado Supte San Joreg, Distrito de Rupa Rupa, 2021". Repositorio de la Universidad de Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2900>
- López, E. (2018). "Responsabilidad Social y Compromiso Organizacional de los Empleados Públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo". Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4048>
- López, R. (2021). "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Unidad de Atención al Cliente de la Municipalidad Provincial de Sullana". Repositorio de la Universidad Nacional de Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3373>
- Maco, C., y Vílches, U. (2021). "Responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa de los hoteles del distrito de Tarapoto 2021". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo Tarapoto, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71555>
- Marcelo. T (2019) Responsabilidad social en la gestión ambiental de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, Lima – 2018. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34670>
- Martínez, C., Núñez, W., Ruíz, C., y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas, DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Martínez, S. (2018). "Calidad del Servicio de Atención al Público y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montalvan, P. (2019). "Calidad de atención del usuario para incrementar la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe – 2019". Repositorio de la

Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6092>

Moreno, S. (2020). “La responsabilidad social empresarial y la visión estratégica en la Gerencia Desarrollo Social de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el año 2020”. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/29292>

Mozombite, T. (2021). “Gestión Ambiental y Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas 2020”. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59295>

Nakou, Z., y Simen S. (2021), « Pratiques de la responsabilité sociale des entreprises et gouvernance d'entreprises : Etude de cas auprès de deux types d'organisations béninoises de soins de santé à but lucratif et à but non lucratif », Revue Française d'Economie et de Gestion, DOI:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4983598>

Núñez, L., y Pedroza, R. (2019). Responsabilidad social y participación ciudadana en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana. Revista Gobierno y Gestión Pública, 6(2), 85-100 DOI: <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.07>

Núñez. J y Reyna. M. (2022). Responsabilidad Social Empresarial y La Calidad de servicio de la Empresa Movistar en Puente Piedra, 2022 (tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2d110935-1a8c-4ce1-8f92-de1eb2ca1cc7/content>

Pacompía. T (2020) Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la región Tacna S.A 2018. Perú, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. <https://orcid.org/0000-0002-6569-0634>

Paiva, J. (2018). “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018”. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28586>

- Parraga, P. (2018). "Percepción de la Responsabilidad Social Municipal en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilca, 2018". Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5310/T010_4041475_3_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, M. (2018). "Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo Lima-Norte, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Prudencio, E. (2018). "“Responsabilidad Social Empresarial Y La Imagen De Marca De La Empresa Soto Sport, Los Olivos 2018”". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24868>
- Rivera, G., y Arellano, Z. (2019). Responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Tarma – Gerencia de Desarrollo Económico y Social Período 2015. Repositorio de la Universidad Nacional de Centro del Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5423>
- Sánchez, J., Seminario, A., y Oruna, R., A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: empresa peruana de Seguros. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11(21), pp. 117-130. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>
- Seminario, H. (2018). "Responsabilidad Social Empresarial Y Calidad De Atención Al Usuario En Essalud, Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, CALLAO,2018". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo Lima-Norte, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25226>
- Severino, G., Acuña, O., Gonzales, P., y Araya, I. (2022). Responsabilidad Social Corporativa Y Supermercados. Explorando La Percepción De Los Consumidores En Chile: <https://www.redalyc.org/journal/339/33970072004/html/>

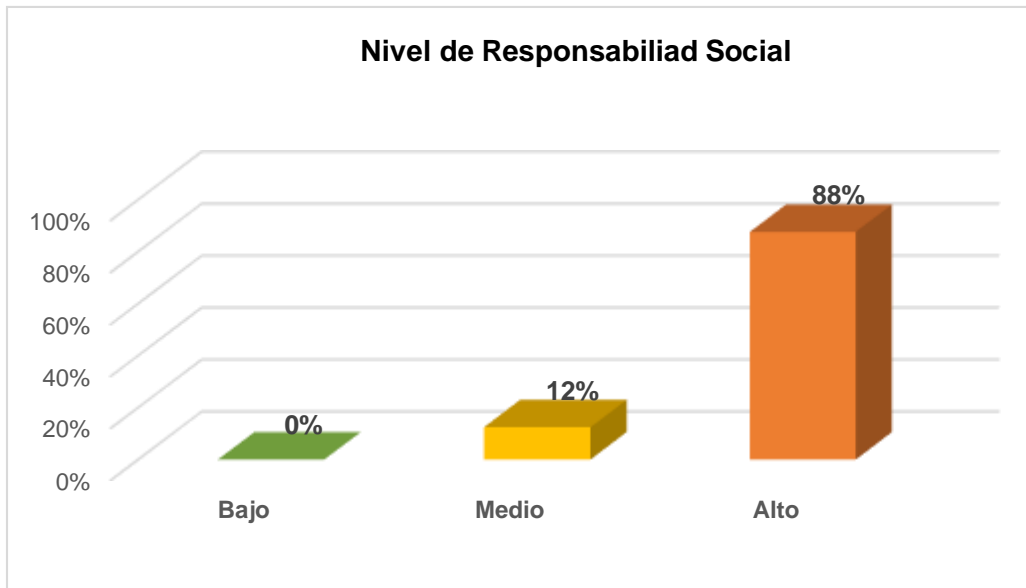
- Sobreiro, R. (2019). "Responsabilidade Social E Lealdade Dos Clientes Nos Transportes Públicos - Metro Do Porto": ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE, <https://www.proquest.com/openview/b6a38fbc4175f381c3c8ea381b88864f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Torres, E. (2019). Influencia de la percepción de la responsabilidad social empresarial en la imagen corporativa de la empresa Casa Grande SAA en el distrito de Casa Grande-2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30222>
- Trejo, E. (2020). Responsabilidad social interna y nivel de servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión – Huamachuco 2020(Tesis de licenciatura). Repositorio de la universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18819>
- Zambrano, N. (2018). "Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017". Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20343>
- Zevallos, Z. J y Sulla, A.M. (2021). "La responsabilidad social empresarial y su relación con el resultado empresarial en las organizaciones del sector textil de la provincia Arequipa, 2019". Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5001/J.Zevallos_M.Sulla_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y y responsabilidad
- Zavaleta, H. (2019). "Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Intención de compra de los Clientes de los Hipermercados ubicados en el Centro Comercial Jockey Plaza, Lima, 2019". Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6514/zavaleta_hes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ludeña, P. (2020). "Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el comportamiento de compra del consumidor en la ciudad de Arequipa 2018". Repositorio de la Universidad Católica de Santa María. Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10162/8H.2089.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, C., Y Vásquez, H. (2020). "La Responsabilidad Social Empresarial y el Comportamiento de los consumidores de los Mercados de la Provincia de Chiclayo". Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8776/Campos_Cont_reras_Luis_Fernando_y_V%c3%a1squez_Huatay_Kelly_Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fabián, R. (2020). "Gestión Municipal y Calidad de Atención al Ciudadano en La Municipalidad Distrital de Los Olivos 2020". Repositorio de la Universidad cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

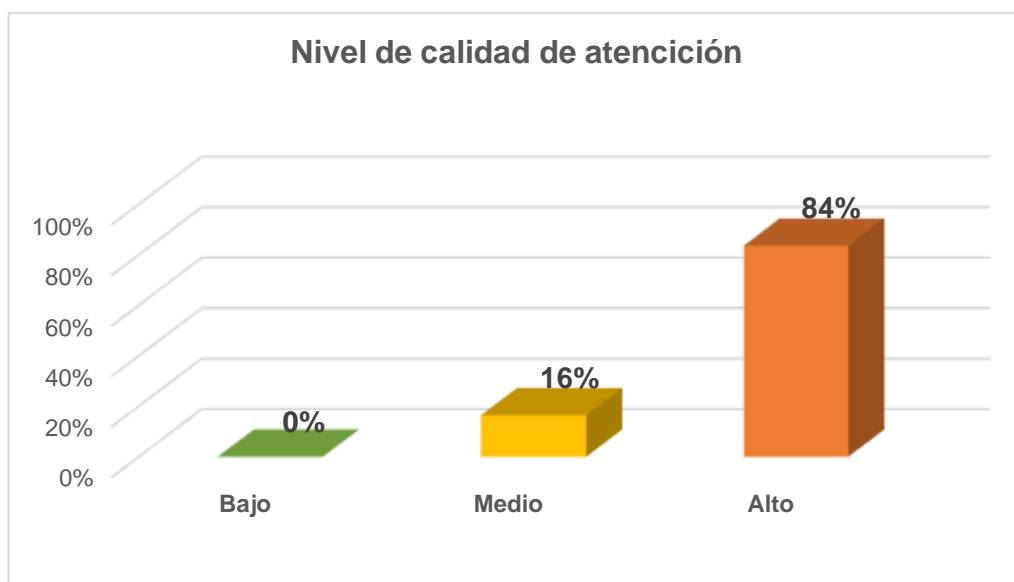
Anexo 1. Nivel de responsabilidad social

Figura 2 Nivel de responsabilidad social



Anexo 2. Nivel de calidad de atención

Figura 3 Nivel de calidad de atención



Anexo N°3: Datos de las encuestas

VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL										
ESTADO	CIUDAD	SECTOR	INDICADOR	UNIDAD	VALOR	INDICADOR	UNIDAD	VALOR	INDICADOR	UNIDAD
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										
70										

Anexo N° 4: Matriz de consistencia.

Tabla 7 Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es la relación entre Responsabilidad Social y Calidad de Atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy 2022?	Determinar la relación entre Responsabilidad Social y Calidad de Atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy.	<p>H1: Existe relación entre la Responsabilidad Social y la Calidad de Atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy- 2022.</p> <p>Ho:No existe relación entre la Responsabilidad Social y la Calidad de Atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy- 2022.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Responsabilidad Social</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Social. ➤ Estrategia. ➤ Motivación. ➤ Desempeño. <p>VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de Atención</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación del colaborador. ➤ Atención recibida. ➤ Rápida atención. ➤ Disponibilidad de ayuda <p>El diseño de la investigación es no experimental, controlará las variables independientes y se medirá sus efectos sobre la variable</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Para el desarrollo de nuestra investigación nos basamos en el tipo de estudio aplicada.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: El diseño de la investigación es no experimental controlará la variable independiente y medirá sus efectos sobre la variable dependiente.</p>	<p>POBLACIÓN: Usuarios o ciudadanos que asisten a realizar trámites a la Municipalidad Distrital de Parcoy.</p> <p>MUESTRA: Asumiendo una distribución normal de los datos el tamaño de muestra es: N= 21784 Za= 1.96 p= 0.5 q= 0.5 d= 0.05</p> <p>TECNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrevista. <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta. <p>ESTADISTICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datos cuantitativos.
PROBLEMA ESPECIFICICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOSTESIS ESPECIFICAS			
¿Cómo es la Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Parcoy 2022?	Determinar la Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Parcoy 2022.	<p>H1: Existe la RS en Municipalidad Distrital de Parcoy 2022.</p> <p>Ho: No existe la RS en Municipalidad Distrital de Parcoy 2022.</p>			
¿Cómo es la Calidad de Atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy 2022?	Determinar la Calidad de Atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy 2022.	<p>H1: Existe buena calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy 2022.</p> <p>Ho: No existe buena calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy 2022.</p>			

Anexo N°5: Matriz de operacionalización.

Tabla 8 Matriz de operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Operacionalización	dimensión	indicadores	Tipo y escala
Responsabilidad Social	Según Tanoría (2006) "La responsabilidad social empresarial. Se define como la contribución activa y voluntaria de una empresa que se basa en valores éticos y principios de transparencia los cuales incluyen una estrategia de mejora continua en la relación entre la empresa y sus partes.	La variable responsabilidad social empresarial se medirá a través de sus dimensiones aplicando un cuestionario de escala de Likert. Luego, los datos se procesarán en el análisis estadístico SPSS para medir la confiabilidad.	Gestión por resultados	Plan social	Independiente Cualitativa/ Ordinal
				Estrategia	
			Compromiso institucional	Motivación	
				Desempeño	
Calidad de Atención	Según Munguía (2008) "La calidad de atención no es fácil de definir ya que posee una apreciación subjetiva; sin embargo, podemos afirmar que es la percepción que el usuario tiene del mismo. En una adherencia mental del usuario que asume un conformismo con el producto o servicio, y se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.	La variable calidad de atención al usuario se medirá a través de sus dimensiones aplicando un cuestionario en escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico SPSS para medir la confiabilidad.	Expectativa del Usuario	Educación del colaborador	Dependiente Cualitativa/ Ordinal
				Atención recibida	
			Percepción del Usuario	Rápida atención	
				Disposición de ayuda	

Anexo N°6: Valides del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE (RESPONSABILIDAD SOCIAL)

CATEGORÍA	INDICADOR	PREGUNTA	ÍTEM	CATEGORÍA DE RESPUESTA					CATEGORÍA DE CALIFICACIÓN				CATEGORÍA DE VALORACIÓN		
				SI	NO	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO RESPONDE	NO SE PUEDE RESPONDER	Buena		Regular				
									SI	NO	SI	NO			
		1. La municipalidad ¿cuenta con programas de ayuda comunitaria?													
		2. ¿La municipalidad cuenta con algún plan sobre el cuidado del medio ambiente?													
		3. La municipalidad ¿cuenta con programas de ayudas en la educación de los niños de la provincia?													
		4. ¿Considera que la empresa realiza investigaciones en su comunidad para diseñar y ejecutar proyectos de apoyo social?													
		5. ¿Considera usted que la municipalidad tiene políticas claras para favorecer el equilibrio familia - trabajo?													
		6. ¿La municipalidad opera y desarrolla sus actividades practicando valores éticos y morales dirigidos a los usuarios?													
		7. ¿La municipalidad cumple con sus compromisos y responsabilidades de manera equitativa, evitando conflictos entre los usuarios?													
		8. ¿La municipalidad desarrolla algún tipo de práctica de Responsabilidad Social?													
		9. ¿Cree que la municipalidad se preocupa por contar con medidas de seguridad para usted?													
		10. ¿Se siente satisfecho con las medidas de seguridad y salud en la municipalidad?													
		11. ¿Considera que la orientación para los servicios que brinda la municipalidad son eficaces?													
		12. ¿La municipalidad desarrolla actividades éticas?													
		13. ¿La municipalidad promueve su desarrollo personal?													
		14. ¿Considera que el nivel del servicio de atención brindado por la municipalidad es eficiente?													
		15. ¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores de la municipalidad es bueno?													
		16. ¿Participa en actividades y actividades en las actividades que promueve la municipalidad?													
		17. ¿Cuenta con la municipalidad brinda prácticas responsables en la contratación de personal?													
		18. ¿Considera que la municipalidad atrae al personal calificado y asegura su permanencia?													

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE (RESPONSABILIDAD SOCIAL)

OBJETIVO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

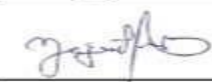
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N° 40717454

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un xpo en el casillero que corresponde (s)


Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán
DNI N° 40717454

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad

Distrital de Parcoy -2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

VARIABLES	EVALUADOR	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	ITEMS	Escala de respuesta					DEFINICIONES EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				N	S	B	M	E	Deficiente: están los usuarios o demandantes?	Regular: está la atención y el cobro?	Bueno: cómo es el cobro y los datos?	Muy bueno: cómo es el cobro y los datos de respuesta?			
LINEA DE ATENCIÓN DEL USUARIO	EXECC. ADJ. DEL USUARIO	EVALUACIÓN DEL USUARIO	18. ¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada?						X						
			20. ¿Considera usted que el personal de la municipalidad se preocupa por el bienestar de los usuarios?						X	X					
			21. ¿Considera que los servidores que prestan servicios al ciudadano lo hacen bien?						X	X					
			22. ¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso a la municipalidad es adecuada?						X	X					
		ARCHIVO REGISTRO	23. ¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema por mejorar?						X	X					
			24. ¿Se siente satisfecho con la orientación y calidad de los servicios que les brinda la Municipalidad?						X	X					
		SERVIDOR DEL USUARIO	25. ¿Siente usted que el tiempo promedio de atención que se le brinda es el apropiado?						X	X					
			26. ¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para su atención?						X	X					
			27. ¿Considera Ud. que los tramites en la Municipalidad son ágiles y rápidos?						X	X					
			28. ¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario?						X	X					
		SERVIDOR DEL USUARIO	29. ¿Considera usted que los trabajadores en la municipalidad son aptos para sus puestos?						X	X					
			30. ¿Considera usted que el trato del personal es el apropiado?						X	X					


DNI N°

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

OBJETIVO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad
Distrital de Parcoy -2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE (RESPONSABILIDAD SOCIAL)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	TIPO DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				SEÑALADO EN Y/O RECOMENDACION
				Siempre	Frecuente	A veces	Nunca	Relación entre la opinión y el instrumento	Relación entre el instrumento y el instrumento	Relación entre el instrumento y la muestra	Relación entre el ítem y la opinión de los encuestados	
RESP. ONGA PBLICA O SIDA	GESTO Y DE ACUAT	PLAN SOCIAL	5. La municipalidad cuenta con programas de ayuda comunitaria?					X	X	X	X	
			7. ¿La municipalidad cuenta con algún plan contra el maltrato con el menor abusado?					X	X	X	X	
			7. La municipalidad cuenta con programas de apoyo en la educación de los niños de la provincia?					X	X	X	X	
			4. ¿Considera que la empresa realiza investigaciones en su comunidad para diseñar y ejecutar proyectos de apoyo social?					X	X	X	X	
DATO FACIL O EN CUEN TE	MEDI ACCIO	COMPR OMO O PESTHU OENAL	5. ¿Considera usted que la municipalidad tiene políticas claras para favorecer el equilibrio familia - trabajo?					X	X	X	X	
			6. ¿La municipalidad opera y desarrolla sus actividades practicando valores éticos y morales dirigidos a los usuarios?					X	X	X	X	
			7. ¿La municipalidad cumple con sus compromisos y responsabilidades de manera equitativa, evitando conflictos entre las partes?					X	X	X	X	
			8. ¿La municipalidad desarrolla algún tipo de práctica de Responsabilidad Social?					X	X	X	X	
COMPR OMO O PESTHU OENAL	MEDI ACCIO	COMPR OMO O PESTHU OENAL	9. ¿cuenta que la municipalidad se preocupa por contar con medidas de seguridad para atraer?					X	X	X	X	
			10. ¿cuenta que la municipalidad se preocupa por contar con medidas de seguridad y salud en la municipalidad?					X	X	X	X	
			11. ¿Considera que la orientación para los servicios que brinda la municipalidad son eficaces?					X	X	X	X	
			12. ¿La municipalidad desarrolla actividades éticas?					X	X	X	X	
COMPR OMO O PESTHU OENAL	MEDI ACCIO	COMPR OMO O PESTHU OENAL	13. ¿La municipalidad promueve su desarrollo personal?					X	X	X	X	
			14. ¿Considera que el nivel del servicio de atención brindado por la municipalidad es eficiente?					X	X	X	X	
			15. ¿considera usted que el desarrollo de los trabajadores de la municipalidad es bueno?					X	X	X	X	
			16. ¿Participa con discreción y activamente en las actividades que promueve la municipalidad?					X	X	X	X	
COMPR OMO O PESTHU OENAL	MEDI ACCIO	COMPR OMO O PESTHU OENAL	17. ¿cuenta que la municipalidad brinda prácticas responsables en la contratación de personal?					X	X	X	X	
			18. ¿Considera que la municipalidad atrae al personal calificado y favorece su permanencia?					X	X	X	X	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE (RESPONSABILIDAD SOCIAL)

OBJETIVO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A: PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNANDEZ PABLO RICARDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Ms. EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad

Distrital de Parcoy -2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				En nivel satisfactorio	Distanciado	Ni de acuerdo, ni distanciado	De acuerdo	Tratamiento de usuario	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	EXPECTATIVA DEL USUARIO	EDUCACIÓN DEL COLABORADOR	19. ¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada?						X	X	X	X			
			20. ¿Considera usted que el personal de la municipalidad se preocupa por el bienestar de los usuarios?						X	X	X	X			
			21. ¿Considera que los servidores que prestan servicios al ciudadano lo hacen bien?						X	X	X	X			
	ATENCIÓN RECIBIDA	22. ¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso a la municipalidad, es adecuada?						X	X	X	X				
		23. ¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema por mejorar?						X	X	X	X				
			24. ¿Se siente satisfecho con la orientación y calidad de los servicios que les brinda la Municipalidad?						X	X	X	X			
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	RAPIDA ATENCIÓN		25. ¿Siente usted que el tiempo promedio de atención que se le brinda es el apropiado?						X	X	X	X			
			26. ¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para su atención?						X	X	X	X			
			27. ¿Considera Ud. que los trámites en la Municipalidad son ágiles y rápidos?						X	X	X	X			
	DISPONIBILIDAD DE AYUDA	28. ¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario?						X	X	X	X				
		29. ¿Considera usted que los trabajadores en la municipalidad son aptos para sus puestos?						X	X	X	X				
			30. ¿Considera usted que el trato del personal es el apropiado?						X	X	X	X			

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

OBJETIVO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A: PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNANDEZ PABLO RICARDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Ms. EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad
Distrital de Parcoy -2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE (RESPONSABILIDAD SOCIAL)

ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA	ENTENIDO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		Razonar entre la variable y el indicador		Razonar entre la afirmación y el indicador		Razonar entre el indicador y los ítems		Razonar entre el ítem y el objeto de medición		
		S	NO	S	NO	S	NO	S	NO	
	1. La municipalidad cuenta con programas de ayuda comunitaria?			X	X	X	X			
	2. ¿La municipalidad cuenta con algún plan sobre el cuidado con el medio ambiente?			X	X	X	X			
	3. La municipalidad cuenta con programas de ayuda en la educación de los niños de la provincia?			X	X	X	X			
	4. ¿Considera que la empresa realiza investigaciones en su comunidad para diseñar y ejecutar proyectos de apoyo social?			X	X	X	X			
	5. ¿Considera usted que la municipalidad tiene políticas claras para favorecer el equilibrio familia - trabajo?			X	X	X	X			
	6. ¿La municipalidad opera y desarrolla sus actividades practicando valores éticos y morales dirigidos a los usuarios?			X	X	X	X			
	7. ¿La municipalidad cumple con sus compromisos y responsabilidades de manera equitativa, evitando conflictos entre los usuarios?			X	X	X	X			
	8. ¿La municipalidad desarrolla algún tipo de práctica de Responsabilidad Social?			X	X	X	X			
	9. ¿Siente que la municipalidad se preocupa por contar con medidas de seguridad para el usuario?			X	X	X	X			
	10. ¿Se cuenta satisfecho con las medidas de seguridad y salud en la municipalidad?			X	X	X	X			
	11. ¿Considera que la orientación para los servicios que brinda la municipalidad son eficaces?			X	X	X	X			
	12. ¿La municipalidad desarrolla actividades éticas?			X	X	X	X			
	13. ¿La municipalidad promueve su desarrollo personal?			X	X	X	X			
	14. ¿Considera que el nivel del servicio de atención brindado por la municipalidad es eficiente?			X	X	X	X			
	15. ¿Considera usted que el desarrollo de los trabajadores de la Municipalidad es bueno?			X	X	X	X			
	16. ¿Participa sin discriminación y activamente en las actividades que promueve la municipalidad?			X	X	X	X			
	17. ¿Siente que la municipalidad brinda prácticas responsables en la contratación de personal?			X	X	X	X			
	18. ¿Considera que la municipalidad atrae al personal calificado y favorece su permanencia?			X	X	X	X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE (RESPONSABILIDAD SOCIAL)

OBJETIVO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

MBA

DNI N° 41034487


NOTA: Cada ítem del instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el cuadro que corresponda (x).

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad
Distrital de Parcoy -2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Estatototaldeatención	Desistacuatend	Nidewacuatend	Deacuatend	Totatend	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los items		
									SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	EXPECTATIVA DEL USUARIO	EDUCACION DEL SOLA BORA DOR	19.¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada?						X	X	X	X	
			20.¿Considera usted que el personal de la municipalidad se preocupa por el bienestar de los usuarios?						X	X	X	X	
	ATENCIÓN RECIBIDA		21.¿Considera que los servidores que prestan servicios al ciudadano lo hacen bien?						X	X	X	X	
			22.¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso a la municipalidad, es adecuada?						X	X	X	X	
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	RÁPIDA ATENCIÓN		23.¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema por mejorar?						X	X	X	X	
			24.¿Se siente satisfecho con la orientación y calidad de los servicios que les brinda la Municipalidad?						X	X	X	X	
			25.¿Siente usted que el tiempo promedio de atención que se le brinda es el apropiado?						X	X	X	X	
	DISPOSICIÓN DE AYUDA		26.¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para su atención?						X	X	X	X	
			27.¿Considera Ud. que los tramites en la Municipalidad son ágiles y rápidos?						X	X	X	X	
			28.¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario?						X	X	X	X	
			29.¿Considera usted que los trabajadores en la municipalidad son aptos para sus puestos?						X	X	X		
			30.¿Considera usted que el trato del personal es el apropiado?						X	X	X		


Mg.
DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE ATENCIÓN)

OBJETIVO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA


DNI N°41034487.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento calidad de atención

Tabla 9 Confiabilidad del instrumento calidad de atención

Estadístico de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Número de elementos
0.829	12

Nota: Elaboración propia

Anexo 8: Confiabilidad del instrumento responsabilidad social

Tabla 10 Confiabilidad del instrumento responsabilidad social.

Estadístico de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Número de elementos
0.817	18

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 9: Población Finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

	N=	21784
Nivel de confianza 95%	Z_α=	1.96
	p=	0.5
	q=	0.5
Error de estimación	d=	0.05

	n	377.5197833
	n	378

Anexo 10: Prueba de normalidad

H0: Los datos procesados siguen una distribución normal

H1: Los datos procesados no siguen una distribución normal

Tabla 11 Prueba de normalidad.

	Kolmogórov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig
Responsabilidad social	,180	378	,000	,886	378	,000
Calidad de atención	,141	378	,000	,937	378	,000

Anexo 11: Carta de Autorización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20200270968
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARCOY	
Nombre del Titular o Representante legal:	VELEZMORO ARAUJO LUIS SANTA MARIA
	DNI: 18198745

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Responsabilidad social y calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Parcoy – 2022.	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
López Ramos, Marita Jazmín.	72380309
Ramos Flores, Brenda Yanira.	73308266

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Firma:  
LUIS S. VELEZMORO ARAUJO
ALCALDE
VELEZMORO ARAUJO LUIS SANTA MARIA

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre Responsabilidad Social y Calidad de atención a los ciudadanos en la municipalidad Distrital de Parcoy -2022.", cuyos autores son LOPEZ RAMOS MARITA YASMIN, RAMOS FLORES BRENDA YANIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 29-11- 2022 12:36:02

Código documento Trilce: TRI - 0457561