

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Tesis

**Calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa
a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial
de Tumbes, Tumbes, 2022.**

Área: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas, gestión pública y privada

Para optar el título de Licenciado en Administración

Autor. Carlos Rodrigo, Montero Guevara

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa
a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial
de Tumbes, Tumbes, 2022.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Jhony Cristhian, Gonzales Palomino (presidente)

ORCID: 0000-0002-3608-5865

Mg. Rubén Edgardo, Infante Carrillo (secretario)

ORCID: 0000-0002-4611-1094

Mg. José Luis, Rodas Cobos (vocal)

NO ASISTIÓ

ORCID: 0000-0002-4540-5154

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa
a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial
de Tumbes, Tumbes, 2022.**

**Los suscritos declaramos que la Tesis es original en su
contenido y forma.**

Br. Montero Guevara, Carlos Rodrigo (Autor)

ORCID: 0000-0003-1201-9879

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfrehth (Asesor)

ORCID: 0000-0002-6793-2254

Tumbes, 2022

Calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.

por Carlos Rodrigo Montero Guevara

Fecha de entrega: 12-nov-2023 12:39p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2225432556

Nombre del archivo: TESIS_-_MONTERO_GUEVARA_CARLOS_R._3.docx (751.09K)

Total de palabras: 15199

Total de caracteres: 82102



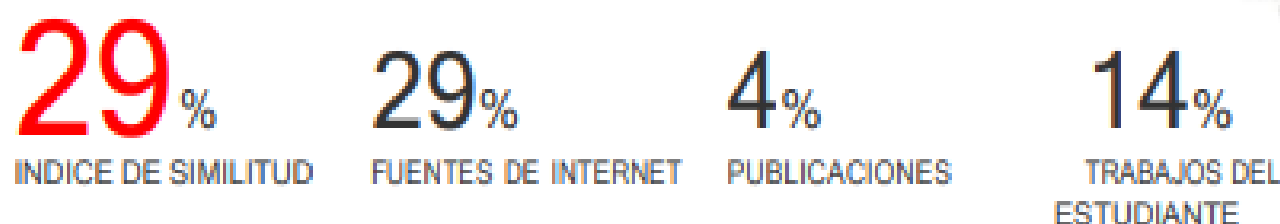
.....
Mg. Alex Alfreth Armestar Araya
Reg.Unio de Coleg.N° 8729
GLAD - TUMBES

Calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.



INFORME DE ORIGINALIDAD

Mg. Alex Alfreth Armentar Araya
Reg. Univ. de Coleg. Nº 8728
GLAD - TUMBES



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	baixardoc.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	edoc.pub Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
10	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
12	Submitted to Instituto Politecnico Nacional Trabajo del estudiante	1%
13	www.chimbotenlinea.com Fuente de Internet	1%
14	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
15	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	1%
16	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
17	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
19	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
20	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1%

21	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
22	revistas.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	biblioteca.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
28	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
29	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
32	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %

<1%

33 repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet <1%

34 repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet <1%

35 repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet <1%

36 repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet <1%

37 acacia.org.mx Fuente de Internet <1%

38 repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet <1%

39 tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet <1%

40 repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet <1%

41 Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante <1%

42 Submitted to Universidad EAFIT Trabajo del estudiante <1%

43 repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet <1%

44	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
45	revistas.unimagdalena.edu.co Fuente de Internet	<1%
46	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1%
47	pdfcoffee.com Fuente de Internet	<1%
48	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1%
49	fr.1lib.us Fuente de Internet	<1%
50	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
51	elaguilanews.com Fuente de Internet	<1%
52	www.muniferrenafe.gob.pe Fuente de Internet	<1%
53	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
54	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	repositorio.uncp.edu.pe	<1%

Fuente de Internet

<1 %

56

www.theibfr2.com

Fuente de Internet

<1 %

57

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

58

repositorio.espam.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

59

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

60

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

61

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

62

fdiazca.files.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

63

Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes

Trabajo del estudiante

<1 %

64

repositorio.lamolina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

65

www.lapoliticamedarisa.mx

Fuente de Internet

<1 %

66

Submitted to Universidad Rey Juan Carlos

Trabajo del estudiante

<1 %

67

repositorio.unamba.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

68

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

69

repositorio.utm.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

70

Submitted to Universidad del Istmo de Panamá

Trabajo del estudiante

<1 %

71

intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

72

sedici.unlp.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

73

Submitted to Escuela de Posgrado Newman

Trabajo del estudiante

<1 %

74

Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Trabajo del estudiante

<1 %

75

biblat.unam.mx

Fuente de Internet

<1 %

76

calendario-api.sbn.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

77	ebin.pub Fuente de Internet	<1 %
78	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
79	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1 %
80	docs.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
81	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
82	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
83	sicreesinnovas.com Fuente de Internet	<1 %
84	www.cucea.udg.mx Fuente de Internet	<1 %
85	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com Fuente de Internet	<1 %
86	habitat.aq.upm.es Fuente de Internet	<1 %
87	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
88	prezi.com Fuente de Internet	<1 %

89	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
90	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
91	sistemasdeinformacion9905.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
92	www.puntanegra.mx Fuente de Internet	<1 %
93	Submitted to UNILIBRE Trabajo del estudiante	<1 %
94	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
95	kipdf.com Fuente de Internet	<1 %
96	newsletter.collaboratio.net Fuente de Internet	<1 %
97	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
98	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
99	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
100	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

101	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
102	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
103	repository.uniminuto.edu Fuente de Internet	<1 %
104	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
105	www.compravirtual.com Fuente de Internet	<1 %
106	www.eurosur.org Fuente de Internet	<1 %
107	www.javiercolomo.com Fuente de Internet	<1 %
108	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
109	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
110	moam.info Fuente de Internet	<1 %
111	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
112	lookformedical.com	

Fuente de Internet

<1%

113

dspace.istvidanueva.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

114

"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XVI", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2021

Publicación

<1%

115

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1%

116

kupdf.net

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
(virtual)

En Tumbes, a los veinticinco días del mes octubre del dos mil veintitrés, siendo las veinte horas, en la modalidad virtual a través de la plataforma Google Meet cuyo link es <https://meet.google.com/cru-nbpv-cja> .se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 047-2023/UNTUMBES-FACECO-D, el Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino (**Presidente**), Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (**Secretario**) y Mg. José Luis Rodas Cobos, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Mg. Alex Alfret Armestar Amaya, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**Calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022**”, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por el:

Bachiller: CARLOS RODRIGO MONTERO GUEVARA

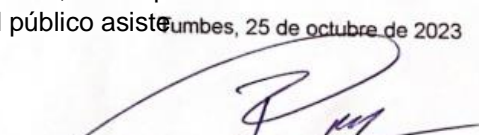
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al: Bachiller **CARLOS RODRIGO MONTERO GUEVARA**, aprobado, con calificativo **APROBADO - BUENO**

Se hace conocer al sustentante, que deberán levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda **APROBADO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 20 Horas y 45 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente. Tumbes, 25 de octubre de 2023


Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino
DNI N° 41903986
Código ORCID 0000-0002-3608-5865
Presidente


Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 42734687
Código ORCID 0000-0002-4611-1094
Secretario

NO ASISTIO
Mg. José Luis Rodas Cobos
DNI N° 72944917
Código ORCID 0000-0002-4540-5154
Vocal

C.c:
- Jurados (3)
- Asesor
- Interesado
- Archivo Decanato

DEDICATORIA

A nuestro padre creador por brindarme la sabiduría que me ha permitido alcanzar esta meta en mi vida, a mi padre José y mi madre Alva por ser mi fuente de motivación y apoyo incondicional para alcanzar este valioso objetivo, y a mis queridas abuelas Verena y Zoila por su constante espíritu alentador que me permitió culminar satisfactoriamente mi carrera profesional.

Carlos Rodrigo, Montero Guevara

AGRADECIMIENTOS

A nuestra querida Alma Mater por permitir mi formación profesional, a mis padres por sus sabios consejos, a mi hermano José Antonio Manuel por su apoyo constante, y sobre todo a mi profesor Alex y el docente Jesús por impartir sus conocimientos, su constante orientación y apoyo brindado para la realización de esta investigación.

Carlos Rodrigo

INDICE

I.	INTRODUCCION	24
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA	29
	2.1. Bases teórico – científicas	29
	2.2. Antecedentes	43
	2.3. Definición de términos básicos:	47
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	50
	3.1. Hipótesis.	50
	3.2. Población, muestra y muestreo	51
	3.3. Técnicas e instrumentos	53
	3.4. Procesamiento y análisis	55
	3.5. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	56
	3.6. Variables y operacionalización	59
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	64
	4.1. Resultados	64
	4.2. Discusión.....	70
V.	CONCLUSIONES	73
VI.	RECOMENDACIONES	74
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
	VIII. ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Población laboral de la MPT.....	52
Tabla N° 2: Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio	60
Tabla N°3: Dimensiones e indicadores de la variable Responsabilidad social corporativa	63
Tabla 4: Impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa..	64
Tabla 5: Correlación de la variable calidad de servicio y responsabilidad social corporativa	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	79
Anexo 3: Cuestionario de la variable calidad de servicio.....	80
Anexo 4: Cuestionario de la variable responsabilidad social corporativa.....	81
Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis	83
Anexo 6: Análisis de responsabilidad social corporativa	85
Anexo 7: Análisis de calidad de servicio	86

RESUMEN

La investigación tiene por finalidad determinar la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a los empresarios pertenecientes en la Subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022, es por ello, que el presente estudio tiene por objetivo determinar el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022.

La investigación es de tipo descriptivo y de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversa, enfocada a una muestra de 91 empresarios y 22 colaboradores pertenecientes a la subgerencia de MYPES, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, lo cual el valor del Alpha de Cronbach para el cuestionario de la variable responsabilidad social corporativa se aplicó una muestra piloto obteniendo un coeficiente de 0.709165, demostrando la confiabilidad del instrumento de medición y para el cuestionario de la variable calidad de servicio se aplicó una muestra piloto de 10 personas obteniendo un coeficiente de 0.782075, demostrando la confiabilidad del instrumento de medición. Teniendo como resultado un Rho Sperman para el objetivo general de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y responsabilidad social corporativa, indica una correlación directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada.

Palabras clave: calidad de servicio, responsabilidad social, económica, ambiental.

ABSTRAC

The purpose of the research is to determine the quality of service in corporate social responsibility to businessmen belonging to the MYPES Sub-management of the Provincial Municipality of Tumbes, 2022, which is why the present study aims to determine the impact of quality of service in corporate social responsibility to businessmen, sub-management of MYPES, Provincial Municipality of Tumbes, 2022.

The research is of a descriptive type and of a correlational level, of a non-experimental and cross-sectional design, focused on a sample of 91 businessmen and 22 collaborators belonging to the MYPES sub-management, the technique for data collection was the survey and the instrument the questionnaire, which the value of Cronbach's Alpha for the questionnaire of the corporate social responsibility variable, a pilot sample was applied, obtaining a coefficient of 0.709165, demonstrating the reliability of the measurement instrument and for the questionnaire of the quality of service variable, it was applied a pilot sample of 10 people obtaining a coefficient of 0.782075, demonstrating the reliability of the measurement instrument.

Resulting in a Rho Sperman for the general objective of 0.584 between the variables Quality of service and corporate social responsibility, indicates a direct and positive correlation, having a $0.01 < 0.05$ indicates that the alternative hypothesis has been accepted.

Keywords: quality of service, social, economic, environmental responsibility.

I. INTRODUCCION

Esta investigación detalla dos conceptos importantes para el desarrollo del estudio, la calidad de servicio y la responsabilidad social corporativa, teniendo como título la investigación. “La calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.

Se busca que las organizaciones actúen con responsabilidad social y puedan cumplir con el compromiso de actuar bien ante la sociedad, mientras tanto, la calidad de servicio es un elemento importante para las organizaciones debido a que esta es la imagen que se va a proyectar de una organización siendo un punto diferenciador en donde el cliente o usuario tendrá un punto de vista positivo o negativo, por lo tanto, la calidad de servicio está presente en la responsabilidad social, debido a que se ven involucrados para poder mejorar los estándares de la sociedad y obtener una sostenibilidad para los ciudadanos.

Por lo tanto, resulta imprescindible el conjunto de acciones que toman las organizaciones para realizar sus actividades a nivel institucional, y tomando en consideración si es que logran un impacto positivo dentro de las comunidades, tomando en cuenta los factores que influyen dentro de la calidad de servicio en la responsabilidad social, como lo es el social, económico y ambiental.

En consecuencia, se han presentado un sin número de problemáticas que afectan a las organizaciones si no aplican estas dos variables como lo son la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa, por ejemplo, a nivel internacional la responsabilidad social influye drásticamente según el Libro Verde (2002) de la comisión europea en las organizaciones de España, Francia y la mayor parte de Europa, por la cual, se menciona que para poder tener una responsabilidad social es necesario contar con una sostenibilidad en el factor social, económico y ambiental, y

que afectan tanto en las organizaciones como en su salario, puestos de trabajo y dinero fiscal. Por otro lado, a nivel nacional la calidad de servicio es imprescindible para las organizaciones, es por ello, que en el Perú se han identificado los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios, son las deficiencias en el seguimiento del servicio, la comprensión al usuario, las dificultades para resolver reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas. Por lo tanto, a nivel local se ve reflejada la problemática que afecta a Tumbes y de esta manera, se busca analizar cuál es el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios registrados en la subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes, en este sentido, el equipo técnico de la subgerencia de MYPES tiene que trabajar para apoyar a las MYPES y asociaciones de la localidad de Tumbes con respecto al servicio y la atención que le tiene que brindar a los empresarios y así determinar cuál es el impacto que se genera para la ciudad de Tumbes con afinidad a la forma ética de gestión que va a involucrar una inclusión para todos los empresarios de la localidad de Tumbes y así lograr un desarrollo sostenible para la ciudad con respecto al ámbito económico, social y ambiental que resultan ser factores de sumamente de importancia y que crean una mejor condición y calidad de vida a la ciudadanía.

Debido a esto, se formula el problema general: ¿Cuál es el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022?

También se presentan los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el impacto de la calidad del servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022?

¿Cuál es el impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la

responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022?

¿Cuál es el impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022?

Por otro lado, se busca reforzar los conocimientos adquiridos dentro de nuestra formación profesional, así mismo, se pretende someter teorías que explican el comportamiento y propiedades de las variables en estudio como son la calidad de servicio que se fundamenta a través de la doctrina de Hernández, Prieto, & otros (2017) y la variable de responsabilidad social corporativa que se fundamenta en base al Libro Verde (2002) que menciona que ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento. En tal sentido, esto permitirá crear nuevos conocimientos que emplearan nuestro desempeño como profesionales dentro de nuestro ámbito laboral.

Mientras tanto, se aborda también la justificación práctica, el presente estudio de investigación tiene por finalidad obtener resultados para mejorarlas organizaciones y a los empresarios de la localidad de Tumbes, debido a esto, las empresas deben de fijar objetivos y establecer planes para mejorar la situación de los grupos de interés en este caso los empresarios, en relación a esto, la presente investigación se tomara como base en futuras investigaciones y así se puedan aplicar mejoras que van a permitir resultados positivos para los empresarios de la localidad de Tumbes.

Por consiguiente, se aborda la justificación metodológica, Para el desarrollo del presente estudio se hará uso de la investigación científica y que además se usara la técnica de encuesta, para lo cual, se diseñara mediante un cuestionario determinando la confiabilidad, así mismo se aplicara el método inductivo y deductivo para analizar las variables y efectuar las conclusiones, continuando con el método científico,

también se hará uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman. En tal sentido la presente investigación va a servir como modelo para futuras investigaciones.

Se justifica socialmente, la investigación a elaborar va a dar a conocer la importancia de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios de la localidad de Tumbes, con la finalidad de fomentar el compromiso de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes con respecto al servicio que tiene que brindar a los empresarios de la localidad fomentando un trabajo en equipo y así mejorar los estándares de vida de la población generando una sostenibilidad más óptima a la sociedad.

Se justifica económicamente, la presente investigación va a dar a conocer la relevancia y el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a los empresarios registrados en la subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes, por lo tanto, esta investigación se realiza con la finalidad de incentivar el buen uso de los recursos de la municipalidad provincial de tumbes, promover a formalización de los negocios de la localidad de Tumbes, lo que causa retribuciones positivas para el estado y además lo que beneficia en el desarrollo económico de nuestra región impulsando un bienestar económico para nuestra sociedad.

De esta manera, abordar con el objetivo general de la investigación que resulta ser, determinar el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022. Asimismo, como objetivos específicos tenemos: Analizar el impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Investigar el impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Establecer el impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Este trabajo está estructurado en capítulos, describiéndose a continuación:

En el capítulo uno se presenta la introducción, describiéndose la situación problemática, la formulación del problema, la justificación y los objetivos. En el capítulo II se explica la revisión de literatura, que contiene las bases teóricas, los antecedentes y la definición de términos básicos. En el capítulo III se detallan los materiales y métodos utilizados en el presente trabajo, contiene hipótesis, población y muestra, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis, metodología, y variables y operacionalización. En el capítulo IV se presentan los resultados y la discusión del trabajo. En el capítulo V se muestran las conclusiones. En el capítulo VI se detallan las recomendaciones del presente trabajo de investigación. En el capítulo VII se presentan las referencias sobre las cuales se fundamenta la presente tesis. En el capítulo VIII se presentan los anexos con el propósito de complementar y facilitar datos al presente trabajo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

Las organizaciones tienen el compromiso de poder generar un desarrollo sostenible a la sociedad y cumplir con las expectativas por el servicio realizado. Es por ello, que se buscó la doctrina de la responsabilidad social corporativa y la calidad de servicio para conocer como emplear estas dos variables.

2.1.1. Calidad de servicio

Según Aldana de Vega, y otros (2010) nos relata que la calidad es inherente a la especie humana; es decir, existe la calidad desde que el hombre yace sobre la tierra. Se originó con el hombre de las cavernas, debido a que buscaba algo en el alimento para saciar su hambre, creaba armas para su defensa y abrigos para poder conseguir calor, por lo que buscaba buenas condiciones para poder sobrevivir en la época que se encontraba, con el paso del tiempo lo hombres fueron mejorando la calidad en base a sus necesidades básicas como el alimento y la seguridad, por la cual, se encamino en mejorar sus armas, prácticas de cultivo y mediante pasaban los años iban también desarrollando su tecnología lo que les permitiría determinar el concepto de calidad como se le conoce en la actualidad.

Es por ello, que la calidad de servicio se presentó desde las épocas antiguas donde el hombre buscaba alimento, elaboraba armas, creó el fuego, con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades humanas y poder sobrevivir en esos tiempos en donde se remontaba el hombre.

La llegada de la Revolución industrial, en su primera etapa, comprende entre finales del siglo XVIII y a comienzos del siglo XIX, en la cual se impulsa la inventiva, aplicada a la producción, y se logra desarrollar el transporte. Con el desarrollo de los telares,

se multiplican la cantidad y la calidad en los productos que se elabora, y mediante ferrocarriles y barcos se transportaban desde Inglaterra. En los comienzos del siglo XX, este se caracteriza por el desarrollo de la industria química, la electricidad, el petróleo y el acero. En esta etapa se logra el desarrollo del aeroplano, la comercialización del automóvil, la producción de bienes de consumo masivo y la inversión del teléfono.

Del mismo modo, nace la teoría clásica de la administración, desarrollada por Frederick Taylor, quien aporta importantes principios en su teoría, como la necesidad de avanzar en la industrialización, poniendo énfasis en los procesos, la producción masiva, las expectativas del progreso material, se enfoca de igual manera en el ser humano como factor importante del proceso productivo, el énfasis en la estrategia agresiva, el liderazgo autoritario, la comunicación vertical, las ordenes de dirección, la competencia destructiva, y entre otros. Como en estos momentos los responsables de la calidad eran inspectores, las empresas tuvieron que contratar muchos de ellos que clasificaran los productos buenos y malos.

El control de calidad aplicado en las empresas, estas ganaron productos de calidad, pero a grandes costos. El advenimiento del desarrollo tecnológico y avance en los sistemas de comunicación, junto con la globalización, se da origen a otro concepto de la calidad, la reingeniería de procesos, en que las empresas se enfocan en mejorar de manera rápida y radical en todo lo referente a los procesos administrativos, de producción y de comercialización.

Teniendo en cuenta los orígenes de la calidad, ahora si para poder hablar de la calidad de servicio principalmente hay que definirla, a criterio personal puedo definir la calidad como el grado o capacidad que tiene un objeto para poder satisfacer las necesidades de una persona según lo que esta requiera o necesite. Teniendo en cuenta esta perspectiva, la calidad de servicio vendría a ser un conjunto de estrategias y acciones que buscan poder mejorar el servicio al cliente o al ciudadano en beneficio de la entidad u organización que aplica la calidad de servicio. Pero muchos de los teóricos

que conceptualizan a la calidad logran ser, multidimensionales, apócales y hasta logran ser subjetivos, y más cuando se refieren al servicio de calidad que se brinda.

Según Aldana de Vega, y otros (2010) nos define la calidad de servicio como:

La calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas.

Esta definición nos dio a entender que las empresas utilizan los procesos de calidad para gestionar los servicios de manera que satisfagan las necesidades del cliente, y en busca de ello, capacitan a su personal para perfeccionar estos servicios.

Por ende, en términos de calidad, vendría a ser el proceso de interacción entre la empresa y el cliente y que esta interacción se logra mediante los procesos que la organización gestiona para atender al cliente o personas que llegan a que se les brinde algún servicio, y por ello, la organización debe de perfeccionar su servicio de atención para satisfacer al máximo las necesidades que el cliente requiera.

Por otro lado, el doctor Feigenbaum define a la calidad

Como una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio y sus requerimientos sean éstos explícitos o implícitos, conscientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos, que representa siempre un blanco móvil en los mercados competitivos. (Summers, Administración de la calidad, 2006).

Por ello, según el autor describe a la calidad como al forma directa en como el cliente o usuario califica el servicio o producto que se le brinda, ante esta perspectiva, la calidad es la asimilación del producto o servicio que se le otorga al cliente y este brinda su criterio según su experiencia.

Según Aldana de Vega, y otros (2010) nos menciona el concepto de la calidad:

La calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas.

En el libro administración de la calidad, podemos encontrar definiciones acerca de la calidad como la del doctor Feigenbaum que también tiene una perspectiva sobre la calidad en base a satisfacer de manera óptima las necesidades de los clientes.

Por otro lado, Camisón, Cruz, & Gónzales (2006) nos habla de ciertas etapas que pueden leerse también como los diferentes peldaños que debe subir toda empresa comprometida en la búsqueda de la mejora de la calidad:

Las 10 generaciones de la Gestión de la Calidad se pueden agrupar en tres enfoques diferentes. Podemos denominar a estas tres aproximaciones como el enfoque técnico, el enfoque humano y el enfoque estratégico de la Gestión de la Calidad. En realidad, las primeras fases del enfoque técnico, como la orientación al producto y al proceso, no debieran considerarse aproximaciones de Gestión de la Calidad, pues se centran en resolver problemas operativos mediante la inspección y el control estadístico de la calidad, con una escasa participación de la dirección.

Dimensiones

La calidad de servicio nos brinda cinco dimensiones para poder valorar e analizar la calidad del servicio, Hernández (2017), que nos presenta estas cinco dimensiones, por la cual, son los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad y la empatía. Estas cinco dimensiones logran que las personas puedan organizar mentalmente información sobre la calidad del servicio.

Elementos tangibles

Puedo definir como elemento tangible a todo aquel material que puede ser percibido con alguno de nuestros cinco sentidos, por ejemplo, un elemento tangible vendría hacer todo lo que sentimos con las manos o podemos ver con nuestros propios ojos.

Teniendo en cuenta esta perspectiva, Riveros (2007) se refiere:

Que los elementos tangibles comprenden la apariencia de las instalaciones, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación, en otras palabras, es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio, lo que puede tocar, ver y sentir ante el servicio que se le está otorgando.

Camisón, Cruz, & Gónzales (2006) nos brinda un claro ejemplo:

Nos menciona que una actividad realizada sobre un producto tangible entregado por el cliente. Sería el caso de la reparación de un automóvil, debido a que al reparar el automóvil se hace uso de elementos tangibles que van a servir para cumplir con el servicio que es reparar el auto.

Por lo tanto, los elementos tangibles es toda materia que el cliente puede tocar, ver y percibir, por ejemplo Riveros (2007) nos menciona que pueden ser todos los recursos

que son necesarios para poder brindar el servicio y por otro lado, Camisón (2006) especifica que el servicio brindado en un producto tangible llega a ser uso de los elementos tangibles.

Capacidad de Respuesta

Se define a la capacidad de respuesta como el conjunto de acciones que va a lograr mostrar la velocidad y coordinación de las acciones que se implementan y revisan habitualmente, también la capacidad de respuesta viene a ser la suma de la rapidez y disposición que ponen los que brindan un servicio con la finalidad de satisfacer una necesidad.

Para Grande (2005), la capacidad de respuesta tiene que ver con:

La disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes o usuarios y ofrecerles un servicio rápido, oportuno y satisfactorio. Los usuarios son cada vez más exigentes en este sentido, quieren que se les atienda sin tener que esperar.

Por otro lado, Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) hace mención de la capacidad de respuesta:

Definiendo a la capacidad de respuesta como la disponibilidad para poder atender a los clientes de forma rápida. Entonces, la capacidad de respuesta determina y se enfoca en cómo se va a satisfacer al cliente o usuario mediante una atención eficiente.

En términos de calidad, la calidad de respuesta logra influir en brindar un servicio satisfactorio para el cliente o usuario, debido a que va a permitir brindar un servicio eficiente y cumpliendo con las expectativas del usuario. Por ende, la capacidad de respuesta viene a ser en como el empleo atiende de manera rápida a sus clientes.

Fiabilidad

La fiabilidad vendría a ser algo creíble, también brinda confianza y es el grado de probabilidad al que estás seguro de que funcionara un material, equipo o un servicio.

La fiabilidad también es definida para Zeithalm & Bitner (2002) como:

La capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización.

Mientras tanto, Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) hace referencia sobre la fiabilidad como:

La capacidad de poder cumplir bien y de excelente manera a la primera con los compromisos adquiridos. Es decir, que la fiabilidad vendría hacer la habilidad para poder desempeñar y llevar a cabo los servicios que se requieren de forma efectiva.

La fiabilidad logra que el cliente se sienta con la confianza de que el servicio o producto es seguro, por ende, en la calidad de servicio la fiabilidad hace que el cliente perciba una atención correcta que genera altas expectativas.

Seguridad

La seguridad viene a ser la sensación de total confianza que se logra tener de alguien o algo, teniendo en cuenta esta definición, la seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Es probable que esta dimensión adquiera mayor importancia para aquellos servicios donde los clientes perciben involucrarse en un gran riesgo o en los

cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, como los servicios financieros, seguros, administrativos, corretaje, médicos y legales.

Para Riveros (2007) la seguridad como dimensión de la calidad de servicio:

Hace énfasis en que los empleados dispongan de habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para la prestación del servicio, contacto personal, realizar las operaciones relacionadas con su labor, resolver preguntas, inquietudes y problemas de los clientes, prestar atención, consideración, respeto y amabilidad en el trato.

La seguridad es el grado de confianza que tiene el cliente hacia un determinado servicio o producto que se le brinda, por otro lado, se ve reflejado en como los empleados desempeñan de excelente manera sus funciones cumpliendo con las necesidades del usuario eficazmente.

Empatía

La empatía llega a ser la atención individualizada o personalizada que se le ofrece al cliente o usuario, se enfoca en recoger la accesibilidad, comunicación y comprensión al usuario.

Según (Riveros, 2007) define la empatía como:

La atención personalizada que la empresa les brinda a sus clientes; es la capacidad que tiene la organización en entender o comprender los problemas del cliente. Teniendo en cuenta esta perspectiva la empatía permite poder tener un fuerte vínculo con el cliente o usuario fomentando una atención más agradable para el cliente.

Por consiguiente, la empatía lograr que los clientes reciban una mejor atención por parte de la empresa u organización, por lo cual, se genera que el usuario tenga un vínculo más fuerte con la entidad.

2.1.2. Responsabilidad social corporativa

A finales del siglo XVIII, con el inicio de la Revolución Industrial en Inglaterra, y que posteriormente se fue extendiendo al resto del continente europeo, se comienza a valorar la importancia de la interrelación entre la empresa y la sociedad, es en el siglo XX, concretamente en la década de los 50, surge la responsabilidad social corporativa (RSC) que nace como una disciplina empresarial después de la publicación en EE.UU. del libro “La responsabilidad social del empresario”. Atribuido al economista norteamericano Kenneth Arrow, quien fue premio Nobel de Economía en 1972, este libro dio una mayor importancia de la responsabilidad social y como se debía aplicar en las empresas.

Por otro lado, en España, por el siglo XIX, surge un movimiento cooperativo en distintos sectores, pero es en la primera mitad del siglo XX cuando las empresas comienzan a crecer y a adquirir mucho más poder. Se comienza a hablar de responsabilidad social corporativa, lográndose diferenciar del concepto de filantropía, surgiendo una nueva idea de empresa, esta nueva idea empresarial tiene sus cimientos en la concepción de la empresa como un ente que no solo tiene obligaciones con los accionistas, sino que también es responsable de los impactos sociales y ambientales de su actividad. (Ruiz Otero, Gabo García, García Leal, & López Barra, 2016)

Actualmente la responsabilidad social corporativa es esencial en el desarrollo de las actividades de muchas grandes empresas que se inclinan por una política de desarrollo sostenible y que logre satisfacer las necesidades presentes, respondiendo a las peticiones de la sociedad. Es la sociedad, en su conjunto, quien exige mayor preocupación por el medio ambiente y el bienestar de todos que la integran. Las empresas que aplican los principios de la responsabilidad social corporativa consiguen

con ellos poder diferenciarse de su competencia y conseguir ventajas respecto a otras empresas de su sector.

La responsabilidad social vendría hacer el impacto que se genera a través de las obligaciones que tienen los miembros de una comunidad, organización o entidad y que tienen que preservar las buenas condiciones de su entorno tomando en cuenta factores sociales, económicos y ambientales con la finalidad de obtener mejores resultados en estas prácticas empresariales y que generen impactos positivos en una sociedad o una comunidad.

Mayormente las definiciones o conceptos que se abordan sobre la responsabilidad social logran entender este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales, económicas y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Es por ello, que se establece como una acción social que tienen que cumplir las diferentes entidades, con respecto a los aspectos sociales, económicos y ambientales de una jurisdicción o comunidad.

Ruiz Otero, Gabo García, García Leal, & López Barra (2016) Nos propone que:

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se ha desarrollado como parte de un sentimiento que nace en el seno de la sociedad. Las sociedades, especialmente las desarrolladas, consideran que la empresa debe devolver a la propia sociedad parte de los beneficios que logran con sus actividades.

Ante esta definición, se nos da a entender que las entidades tienen que contribuir a la sociedad debido a que esta es la que permite que generen rentabilidad, y principalmente esta contribución radica en que las entidades tengan una conducta cotidiana totalmente responsable no causando perjuicios a la comunidad ni dañificando su económica y el medioambiente.

En el Libro Verde (2002) se menciona:

Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas.

La aplicación de normativas más juiciosas que los requisitos de la legislación en el ámbito social, por ejemplo, en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, pueden tener también un impacto más directo en la productividad. Se abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.

Por otro lado, Navarro García (2012) nos comenta:

Que la importancia actual de la responsabilidad social corporativa responde al cambio que se está produciendo en la visión de las empresas, cuando el beneficio económico no es separable al beneficio social y ecológico, en ese sentido, hoy en día muchas empresas están viendo a la responsabilidad social corporativa no solo como una obligación que tiene que cumplir, si no como ya parte fundamental para el desarrollo de empresa.

Por lo tanto, se entiende que la responsabilidad social corporativa es un elemento clave para la búsqueda de nuevas oportunidades para las empresas, y que causan beneficios positivos para el entorno de una organización, como ser una empresa bien vista por la sociedad por sus buenas prácticas sociales, económicas y ambientales.

Mientras tanto, Almagro, Garmendia, & De la Torre (2009) nos mencionan:

Que mayormente las empresas que aplican responsabilidad social corporativa, son empresas innovadoras y que están a la vanguardia de los nuevos cambios producidos por la globalización. La Responsabilidad Social Corporativa se ha convertido en el formato teórico de respuesta ante esa necesidad de aseguramiento social. Ha nacido de la abundancia, de las empresas que han llegado, para promoverse como empresas éticas y coherentes y socialmente necesarias.

En la actualidad se puede apreciar que muchas empresas hacen uso de la responsabilidad social en sus corporaciones, y esto refleja, que la globalización, innovación y tecnología ha crecido a lo largo de los años, y esto se da a conocer por la manera en como las organizaciones hacen uso de la responsabilidad social como parte de su actividad, fomentando y consolidando empresas denominadas socialmente responsables.

Dimensiones

Las dimensiones que forman parte de la responsabilidad social corporativa, destacan considerablemente manteniendo el enfoque del desarrollo sostenible, que es conocido como la Triple Bottom Line, la cual está formada por el aspecto, social, económico y medioambiental. Elkington (1994).

Estas dimensiones también se hacen alusión en el Libro Verde (2002), en donde se nos hace referencia de tres aspectos fundamentales que se enfocan la responsabilidad social corporativa, los cuales son la dimensión social, la dimensión económica y la dimensión ambiental.

Dimensión social

Implica la responsabilidad que va a caracterizar en la organización, que es compartida y subsidiaria de los inversionistas, directos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida; lo cual refleja la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales para contribuir a la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades.

La responsabilidad social en las empresas o instituciones abarca lo que es la integración, por lo tanto, se nos hace referencia que esta integración radica en un entorno local proporcionado puestos de trabajo, salarios e ingresos fiscales. (Libro Verde , 2002)

Según Almagro, Garmendia, & De la Torre (2009) menciona lo siguiente:

La obviedad de que lo económico es un subsistema de lo social, que la empresa es un sistema social siendo lo económico un subsistema. Por lo mismo, a largo plazo es más rentable económicamente la más responsable socialmente. Es decir, la dimensión social ha de incluirse en la cadena de valor y es parte ineludible de una buena gestión.

Además, se nos refiere que lo social es el bienestar a la sociedad mejores condiciones de vida, el cuidado a los grupos vulnerables. Y lo ambiental indica que es todo lo que nos rodea hasta cuando nos reunimos. Y lo económico es la rentabilidad para la supervivencia de la empresa. Se nos explica también que lo social es el trato a las personas dentro del escenario empresarial, lo ambiental refiere al entorno de trabajo, y lo económico la justa distribución de utilidades.

Dimensión económica

Implica que la organización se va enfocar en implementar estrategias que permitan generar un valor agregado para los colaboradores y accionistas, y de forma paralela busca la generación y distribución de bienes servicios útiles y rentables para la comunidad, mediante el comportamiento social responsable, las empresas pueden desempeñar un papel esencial para favorecer un avance hacia su objetivo de mayor crecimiento económico, competitivo, justicia social y desarrollo sostenido. (Libro Verde , 2002)

Entre las explicaciones económicas cabe mencionar algunas conocidas aportaciones, como la de Porter, y Kramer (2006) al mostrar las ventajas de incorporar la dimensión social de la empresa en la cadena de valor, superando la visión convencional de oponer la dimensión económica a la dimensión social y abriendo nuevas fronteras a la posición competitiva de las empresas,

Dimensión ambiental

Implica que los procesos internos que desarrolla la entidad, consideran los posibles efectos en el medio ambiente. Para poder mitigar los impactos que puedan perjudicar al medioambiente y la salud de las personas. En general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad. (Libro Verde , 2002)

Según Almagro, Garmendia, & De la Torre (2009) nos dicen que:

Los municipios son actores clave de la política de sostenibilidad ambiental, ya que la planificación urbanística municipal implica la toma de decisiones sobre la

dotación de espacios verdes y parques urbanos, las normas constructivas, los flujos de transporte internos, la cantidad y calidad de suelo urbano a preservar, etc. Como hemos dicho anteriormente una vez más ponemos el medio ambiente al servicio de las personas, en este caso al servicio de los ciudadanos.

2.2. Antecedentes

2.2.1. Internacionales

Por otro lado, en relación a la responsabilidad social corporativa se menciona la tesis de (Gil Sánchez, 2015) titulada como:

“Revisión crítica de la noción empresarial responsabilidad social corporativa una aproximación genealógica-discursiva”, en la presente tesis se aborda el estudio de la responsabilidad social corporativa en su calidad de condición discursiva, teniendo como propósito comprender e interpretar como el mundo de los negocios produce la verdad en la que está en relación con sus responsabilidades sociales y que es lo que realmente está en juego en este asunto. Para alcanzar el objetivo se basa en dos cuestiones claves, la primera es preguntarse acerca de los significados y nociones de la responsabilidad social, y la segunda por los usos y efectos discursivos de las narraciones de los directivos de las grandes empresas transnacionales españolas. Ambas cuestiones serían alcanzadas mediante estrategias cualitativas. Finalmente obteniendo como conclusión final, reflexionan sobre el potencial de la RSE como contestación social para favorecer una economía más respetuosa con los derechos humanos y medioambientales.

Se presenta la tesis de Fraile (2016) titulada como:

“La gestión de la responsabilidad social corporativa el caso Unilever España”, que nos hace mención sobre la motivación que hace estudiar y explorar la responsabilidad social corporativa ha sido deteriorada por las empresas mediante los factores sociales y ambientalistas, debido a que en los últimos años y no solo en España si no en todos los países del mundo se han escuchado casos sobre corrupción, explotación de mano de obra, desastres ambientales, etc., que han causado que las personas desconfíen de las empresas ante su responsabilidad social que tienen que cumplir con la sociedad por compromiso.

La investigación refiere la importancia de conocer la responsabilidad social corporativa, debido que en España, muchas empresas se han olvidado de aplicar la responsabilidad social en términos sociales y medioambientales.

Por consiguiente, el estudio refiere a la de forma en cómo se van a desenvolver eficazmente las empresas aplicando la responsabilidad social corporativa y considerando dos cuestiones primordiales, preguntándose las nociones y conceptos del termino responsabilidad social y por otro lado, cuáles son sus usos y efectos que causa en las empresas que aplican la responsabilidad social corporativa.

2.2.2. Nacionales

Pacompía (2018) en su investigación

Tuvo por objetivo determinar la *“Responsabilidad Social Empresarial y Calidad de Servicio en la caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2018”*, investigación es de tipo básica y de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 170 clientes, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario, el valor del alpha de cronbach fue de 0,735 (variable 1) y 0,907 (variable 2). Concluyo que existe relación directa y moderada (valor de Rho =

0,480 y valor de $p = 0,000$) entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio percibida en la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Tacna S.A.

Por consiguiente, este estudio contribuye a la investigación en que la responsabilidad social y la calidad de servicio existe una asociación entre ellas, generando un desarrollo sostenible está implícito la calidad de servicio.

Se presenta el estudio de Arzapalo Romero (2020) no enfatiza que:

El estudio realizado tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre “*la responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya, región Ucayali*”, la investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte, para recolectar la información se empleó la técnica de encuesta anónima con un instrumento de 29 preguntas con 5 opciones de respuesta en escala ordinal, fue aplicada a una muestra de 128 pobladores mayores de 18 años que residen dentro del ámbito urbano y rural de la localidad, los datos obtenidos en la investigación lograron permitir concluir que la responsabilidad social municipal, tiene una correlación directa significativa con los servicios públicos de la localidad de Bolognesi de 0,000, menor a $\alpha = 0,05$, con un coeficiente de correlación 0.508; la responsabilidad social municipal obtuvo un promedio de $\bar{X}=2.4$ significando que el municipio tiene una mala responsabilidad social en la localidad.

Los resultados que refiere la investigación se centran en determinar el grado de relación entre las variables de responsabilidad social y calidad de servicio, por consiguiente se concluye que en el municipio de la localidad de Bolognesi tiene una mala responsabilidad social y no brinda un servicio de calidad en sus servicios que le ofrece a la ciudadanía.

2.2.3. Local

Se hace referencia a la tesis de Cherre Eche & Porras Ynfante (2017)

Cuya tesis tiene por título *“Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes – 2017”*, El tipo de investigación utilizada fue de carácter descriptivo, debido a que se analizaron las diversas percepciones sobre calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Los resultados más significativos son: un 53% de los encuestados respondieron que es buena la forma de resolver problemas, en tanto que la información es adecuada y oportuna respecto a los tributos. Finalmente afirmar que la Calidad del servicio en la Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes es buena y la satisfacción del cliente es favorable.

Por otro lado, también se hace referencia a Herrera García & Lozano Avalo (2016)

En la presente investigación ejecutada que se titula como *“Régimen de responsabilidad ambiental internacional de los estados: a propósito de los daños ambientales transfronterizos del río Puyango-Tumbes (2014-2015)”* se analizan los daños ambientales transfronterizos del Río Puyango-Tumbes, a fin de establecer el fundamento jurídico que determina la responsabilidad ambiental internacional de los Estados de Perú y Ecuador. Se utilizó como Técnica de estudio el método descriptivo; para analizar la responsabilidad ambiental internacional de los Estados Transfronterizos de Perú y Ecuador, y los daños ambientales transfronterizos del Río Puyango-Tumbes. A través de esta investigación, se ha llegado a determinar que el fundamento jurídico que determinaría la responsabilidad ambiental de los Estados de Perú y Ecuador frente al daño ambiental del Río Puyango-Tumbes, sería establecer como norma de ius cogens, la obligación de no causar daños ambientales a otros Estados.

Este estudio contribuye, que la responsabilidad social y ambiental es de gran importancia para una comunidad, por consecuencia, si las empresas no tienen conciencia en que su actividad económica perjudica las zonas ambientales, también afectan a la población, en este sentido, esta investigación aporta en gran manera la importancia del uso de la responsabilidad social y ambiental en las organizaciones.

2.3. Definición de términos básicos:

Atención

“Es la acción de estar pendiente de algo o alguien, con el objetivo de ser amable o Cortez con las personas”. Por otro lado, “La atención es la capacidad para observar lo que nos interesa y dejar de mirar lo que no queremos o no deseamos ver”. (Universidad de Alicante, 2009)

Calidad

“En la propiedad que nos permite valorar un producto o servicio que se nos brinda, es poder juzgar los objetos otorgándoles un valor y poder diferenciarlo del resto”. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. **(Ministerio de Fomento, 2006)**

Compromiso

“Obligación o acuerdo que realizan dos o más personas”. “estado psicológico que ata al individuo en una organización”. (Allen & Meyer, 1990)

Medio ambiente

“Es el espacio o hábitat en el cual se desarrolla la vida de distintos organismos favoreciendo su interacción, en este se encuentran los seres vivos”. La palabra medio ambiente se usa más comúnmente en referencia al ambiente "natural", o la suma de todos los componentes vivos y los abióticos que rodean a un organismo, o grupo de organismos. (Zavala Guillen de Barrett, 2013)

Responsabilidad

“Es un valor o cualidad que desempeñan las personas que ponen mucho cuidado y atención a sus tareas o acciones que deciden ejercer, una persona responsable vendría a ser alguien comprometido y que responde a lo que decide hacer”. (Fundación la Caixa, 2012)

Satisfacción del cliente

“Le permite a las empresas poder cumplir con las necesidades de sus clientes a través de los procesos de gestión de calidad”. La satisfacción como un proceso de evaluación de una experiencia de compra de un producto o servicio, donde se comparan aquellas expectativas del cliente con los resultados alcanzados. (Quispe Fernández & Ayaviri Nina, 2016)

Servicio

“Un servicio es un conjunto de actividades o tareas que se realizan con la finalidad de poder satisfacer a las personas, en el caso de las empresas los servicios se utilizan para satisfacer a sus clientes”.

Sostenibilidad

“Es la capacidad de poder desarrollar o satisfacer las necesidades de la generación actual mediante los recursos naturales in perjudicar las generaciones futuras”.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general

H₁: El impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.

H₀: El impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa no es directa ni positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H₁: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

H₀: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa no es directa ni positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Hipótesis específica 2:

H₁: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

H₀: H₁: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa no es directa ni positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Hipótesis específica 3:

H₁: H₁: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

H₀: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa no es directa ni positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Hérmendez Sampieri, Férnadez Collazo, & Baptista Lucio (2014) Se refiere que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

En las ciencias sociales, la población vendría a ser el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación, debido a esto, en la investigación social se acostumbra a diferenciar dos tipos de población, en primer lugar, la población objetivo que viene a ser la población total pero no disponible, y en segundo lugar, la

población accesible que es la que se encuentra disponible y que va a servir para la investigación. (Ñaupas Paitán, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar, 2014)

La población estará constituida por dos poblaciones la primera población con 22 trabajadores que forman parte de la Subgerencia de MYPES que comprende entre directivos, profesionales y técnicos, según el registro de la Unidad de Personal de la Municipalidad Provincial de Tumbes, mientras tanto, en la segunda población está comprendida por los 91 empresarios registrados en la subgerencia de MYPES, de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 01: Población laboral de la MPT

Categoría Laboral	N°
Directivos	1
Profesionales	5
Técnicos	16
Total	22

Fuente: registro de la Unidad de Personal de la Municipalidad Provincial de Tumbes

3.2.2. Muestra

Según Bernal Torres (2016) nos refiere a la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene realmente la información para el desarrollo del estudio, y por la cual se efectuara la medición y observación de las variables de objeto de estudio. La muestra de estudio será censal y/o intencional porque se empleara todos los elementos de la población en este caso los 22 trabajadores que forman parte de la Subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes y los 91 empresarios registrados y empadronados por dicha subgerencia de MYPES.

En este caso, se ha tomado como muestra a los 22 trabajadores que pertenecen a la Subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Por otro lado, también se ha tomado como muestra los 91 empresarios que se encuentran empadronados y registrados en la Subgerencia de MYPES en el año 2022.

3.2.3. Muestreo

Según Ñaupas & otros (2014) define el muestreo como una técnica de base estadístico – matemática y que consiste en extraer de un universo o población y una muestra, en tal sentido, el muestreo como técnica logra facilitar el trabajo de investigación, por cuanto permite ahorrar tiempo, dinero y esfuerzos.

Se empleara el muestreo no probabilístico porque se aplicara la encuesta a todos los elementos de la población en este caso se le aplicara el cuestionario tipo entrevista a 22 trabajadores de la Subgerencia de MYPES en su respectivos puesto de trabajo en su jornada laboral indicada por la Municipalidad Provincial de Tumbes (Anexo 3 y 4).

Por otro lado, con respecto a los empresarios también se le aplicara el cuestionario a los 91 empresarios pero para ello se tendrá que ir a una hora determinada coordinando con el empresario el momento exacto en la cual me pueda responder el cuestionario.

3.3. Técnicas e instrumentos

3.3.1. Técnicas

Carrasco (2006) expresa que las técnicas son las formas mediante las cuales se recopila la información. Las técnicas son las formas a través de las cuales se van a recopilar los datos para el estudio, se emplearán las técnicas siguientes:

Encuesta

Según Bernal (2016) Nos indica que “es un procedimiento que da dentro de la investigación donde se recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado”. El cuestionario será estructurado con 12 preguntas por cada variable, la calidad de servicio y la responsabilidad social corporativa. Que se aplicara tipo entrevista a la muestra determinada.

Técnica documental

Tamayo y Tamayo (2000) precisa que “es la que se realiza con base a revisión de documentos, revistas y textos”. En el estudio se revisó artículos de revista y textos cuyo contenido se logra relacionar con las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos

Cuestionario

El cuestionario según (Hernández Sampieri & otros (2014) se basa en formular preguntas que pueden ser entre cerradas o abiertas sus contextos pueden ser: auto-administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet.

Además, el cuestionario es un documento donde se estructura preguntas de acuerdo a los objetivos del trabajo. En el estudio se estructura un conjunto de preguntas basada en las variables, dimensiones e indicadores para ser aplicado a los 22 trabajadores que forman parte de la Subgerencia de MYPES y a los 91 empresarios que se encuentran empadronados y registrados en la Subgerencia de MYPES.

Fichas bibliográficas

En la investigación documental se empleara fichas bibliográficas para registrar la información contenida en la literatura, informes y registros. Cohen y Gomez (2013) refiere que son formatos para examinar la información sintetizada sobre los autores consultados cuyo resultado contribuirá a elaborar el estado de arte.

3.4. Procesamiento y análisis

3.4.1. Procesamiento

Después de la recolección de datos, se empleara el programa Excel para la tabulación de los datos, este registro se exportara al software estadístico de ciencias sociales SPSS, en su procesamiento se obtendrá coeficientes, tablas de frecuencias y figuras que representar resultados de las variables con base a los objetivos.

3.4.2. Análisis

Una vez procesado los datos, explicaran los resultados obtenidos mediante la discusión, comparándolos con los resultados de otros investigadores, asimismo fundamentándose con el estado de arte, logrando efectuar la contrastación de hipótesis y alcanzando el objetivo de determinar si la calidad de servicio tiene impacto en la responsabilidad social corporativa a empresarios registrados en la subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

3.4.3. Análisis de confiabilidad

El alfa de Cronbach, “determina confiabilidad del instrumento de medición relacionado a las preguntas del cuestionario de la variable de acuerdo a la muestra piloto; es mayor la confiabilidad si está más cerca de 1”. (Cochran 1988, p. 52)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Para el cuestionario de la variable responsabilidad social corporativa se aplicó una muestra piloto obteniendo un coeficiente de 0.709165, demostrando la confiabilidad del instrumento de medición. (Tabla 2)

$$K = 12 \qquad \sum S_i^2 = 7.730$$

$$K-1 = 11 \qquad S_T^2 = 22.09$$

Reemplazando en la formula tenemos $\alpha = 0.709165$

Para el cuestionario de la variable calidad de servicio se aplicó una muestra piloto de 10 personas obteniendo un coeficiente de 0.782075, demostrando la confiabilidad del instrumento de medición. (Tabla 3)

$$K = 12 \qquad \sum S_i^2 = 8.425$$

$$K-1 = 11 \qquad S_T^2 = 29.76$$

Reemplazando en la formula tenemos $\alpha = 0.782075$

3.5. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

3.5.1. Tipo de estudio

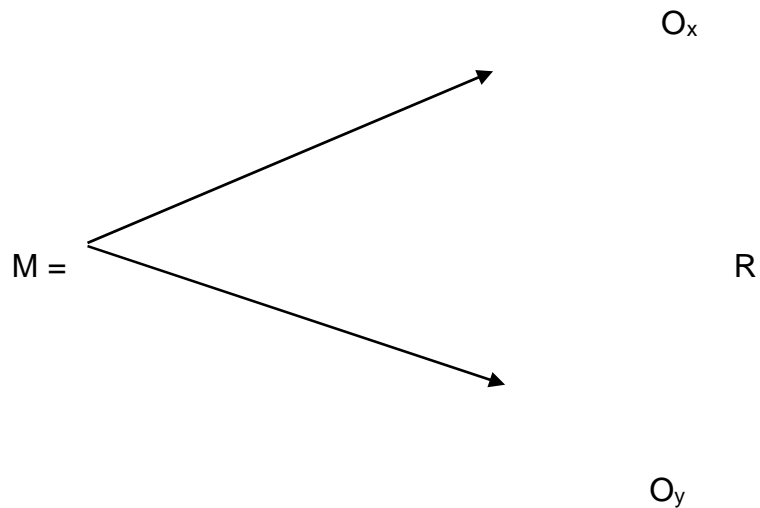
La investigación que se aborda será aplicada, debido a que pretende resolver determinados problemas. Al respecto Carrasco Diaz (2006), se refiere que esta investigación, “se distingue por tener propósitos prácticos, inmediato y bien, ya que hace de datos numéricos utilizando métodos de medición como el cuestionario valorado con la escala de Likert, asimismo se hace uso de datos estadísticos. Tal como lo refiere (Bernal Torres, 2016).

Este estudio es de tipo descriptivo — correlacional ya que se describirán sus propiedades y características de las variables responsabilidad social corporativa y la calidad de servicio que entre ellas e determinara su impacto. Según Hernández Sampieri, Fernández Collazo, & Baptista Lucio (2014) que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

3.5.2. Diseño de investigación.

La investigación empleó el diseño de la investigación no experimental, porque se describirá el comportamiento de las variables, como se perciben en la realidad Hernández Sampieri, Fernández Collazo, & Baptista Lucio (2014) indica que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada. Es decir, se trata de estudios en los que no se hace variar de una forma intencional las variables independientes con la finalidad de ver su efecto sobre otras variables, lo que se logra verificar en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tan y como se dan en su contexto natural para poder analizarlas.

Asimismo de diseño transversal porque se dará en un periodo de tiempo en este caso. Para la contratación de la hipótesis se empleará el diseño correlacional, como se aprecia:



Fuente: Subgerencia de MYPES base de datos.

Fuente: recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

m = muestra

O_x = observación de responsabilidad social corporativa
O_y = observación de calidad de servicio

R = relación entre variables

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Calidad de Servicio

Definición conceptual

La calidad es brindarle lo mejor al cliente, puedo denominar a la calidad como el cumplimiento de requisitos. Según Summers (2006) brinda su criterio sobre la calidad de servicio y menciona lo siguiente.

Para responder a las expectativas de sus clientes, las organizaciones eficientes enfocan la cadena de valor de la compañía a proporcionar productos y servicios de calidad. Las organizaciones eficientes se concentran en lo que es realmente importante: satisfacer las necesidades y expectativas razonables de sus clientes, tanto internos como externos.

Por su parte, en el libro de Summers Administración de la calidad (2006) nos menciona que el manual de la calidad viene a ser un documento principal que van a describir todos los procedimientos operativos estandar, procesos y especificaciones del sistema de administración de la calidad, en efecto, el manual servira como guía para esots procesos y procedimientos administrativos de calidad.

Definición operacional

Implica la satisfacción de los usuarios ante un servicio o producto que se les ha brindado.

Dimensiones

Según Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993), nos menciona que son 10 las dimensiones de la calidad de servicios, pero se emplearan cinco de estas dimensiones las cuales son:

Elementos tangibles: implica los aspectos de infraestructura, materiales y equipos con lo que cuenta la entidad.

Capacidad de respuesta: Implica la rapidez de atención a los requerimientos del cliente.

Fiabilidad: Implica en brindarle una atención que le genere confianza al cliente.

Seguridad: Implica brindarle comodidad al cliente al momento de otorgar el servicio.

Empatía: Implica en ponerse en el lugar del cliente.

Tabla N° 2: Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Elementos tangibles	- Instalaciones Físicas - Apariencia del personal - Equipos y materiales
	Capacidad de Respuesta	- Servicio rápido - Oportunidad - Disposición de ayudar
	Fiabilidad	- Sinceridad - Confianza - Cuidadoso

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del servicio - Inexistencia de riesgos - Comportamiento confiable
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposición - Atención individualizada - Conocer las necesidades

Fuente: Revisión de la literatura (Estado del arte)

3.6.2. Responsabilidad Social corporativa

Definición conceptual

La responsabilidad social corporativa se define como el comportamiento cotidiano que tienen las empresas o las organizaciones ante la sociedad. Incluso al término de responsabilidad social se le asocia muy a menudo con sostenibilidad o memoria social, e incluso también se equipara este termino con acción social.

Según (Almagro, Garmendia, & De la Torre, 2009)

Nos mencionan que las empresas son instituciones que cristalizan en unos objetivos y una estructura visible de departamentos y niveles. La empresa encarna (es una encarnación del espíritu institucional) o recoge más o menos fielmente el mandato institucional o misión.

Mientras tanto, en el Libro Verde (2002) se conceptualiza a la responsabilidad social corporativa como:

La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores.

Ahora bien, Navarro García (2012) nos introduce un concepto crítico sobre la responsabilidad social empresarial:

La responsabilidad social empresarial es el fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente.

Teniendo estas perspectivas, puedo intuir que al mencionar responsabilidad social corporativa vienen a ser organizaciones concretas que tiene que actuar de manera responsable ante la sociedad al momento de emplear sus actividades, un claro ejemplo es si se quiere contribuir a la salud pública una fábrica de jabones seria la ideal para propiciarle a la comunidad una buena higiene y salud personal, pero si la empresa comenzara a contaminar el medio ambiente ya estaría siendo insalubre y no estaría actuando con responsabilidad social ante la comunidad.

Definición operacional

La responsabilidad social corporativa es un conjunto de actividades que prioriza desarrollar la entidad con la finalidad de buscar apoyar al entender las necesidades sociales, económicas y ambientales de una comunidad.

Dimensiones

En él (Libro Verde , 2002) se explican las dimensiones de la responsabilidad social corporativa.

Aspecto social: Implica la capacidad de la organización de buscar apoyar a la población de una comunidad en temas sociales.

Aspecto económico: Implica la capacidad de la organización de buscar apoyar a la población de una comunidad en temas económicos.

Aspecto ambiental: Implica la capacidad de la organización de buscar apoyar a la población de una comunidad en temas ambientales.

Tabla N°3: Dimensiones e indicadores de la variable Responsabilidad social corporativa

Variable	Dimensiones	Indicadores
Responsabilidad social corporativa	Aspecto social	- Programas sociales - Transparencia - Participación ciudadana
	Aspectos económicos	- Inversión - Desarrollo económico - Capacitación
	Aspectos ambientales	- Proyectos medio ambientales - Manejo de residuos solidos - Gestión ambiental

Fuente: Revisión de la literatura (Estado del arte)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

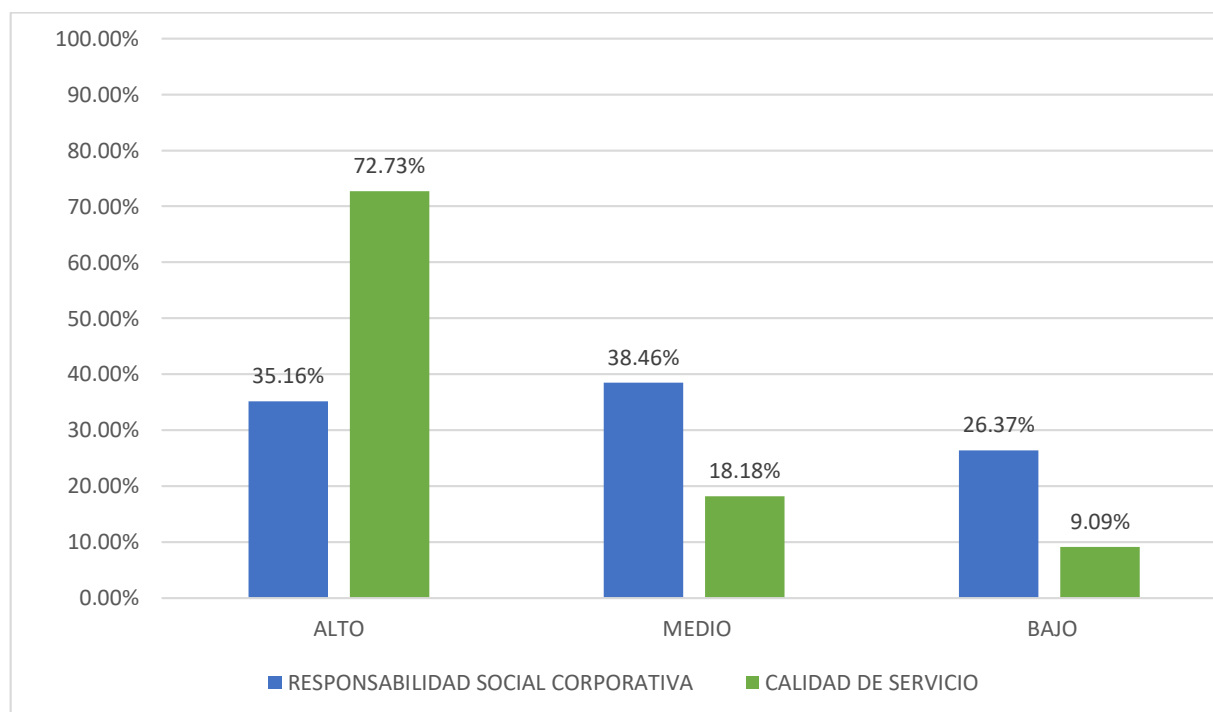
Para el objetivo general:

Determinar el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 4: Impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa

Nivel	Responsabilidad social corporativa			Calidad de Servicio	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28 - 36	16	72.73%	32	35.16%
Medio	20 - 27	4	18.18%	35	38.46%
Bajo	12 - 19	2	9.09%	24	26.37%
Total		22	100%	91	100%

Fuente: Cuestionario



Se aprecia en la tabla 4 que la variable calidad de servicio obtuvo en el nivel alto un 35.16%, en el nivel intermedio se obtuvo un 28.46% y en el nivel bajo se obtuvo un

26.37% teniendo un impacto con a variable responsabilidad social corporativa en el nivel alto un 72.73%, en el nivel intermedio un 18.18% y en el nivel bajo un 9.09%, evidenciando que el equipo técnico de la subgerencia de MYPES si brinda una calidad de servicio adecuada a los empresarios cumpliendo con su responsabilidad social corporativa.

Prueba de Hipótesis para el objetivo general:

El impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022.

Tabla 5: Correlación de la variable calidad de servicio y responsabilidad social corporativa

	Calidad de servicio	responsabilidad social
Rho Spearman	Calidad de servicio	0.584
		1
		0.001
	responsabilidad social	0.584
		1
		0.001

Fuente: Cuestionario

Se va a obtener un Rho Sperman de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y responsabilidad social corporativa, indica una correlación directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada.

Para el objetivo específico 1:

Analizar el impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 6: Impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa

Nivel	Calidad de Servicio			Responsabilidad Social	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28 – 36	10	45.45%	42	46.15%
Medio	20 – 27	5	22.73%	22	24.18%
Bajo	12 – 19	7	31.82%	27	29.67%
Total		22	100%	91	100%

Fuente: Cuestionario

Se observa en la tabla 6 que la variable calidad de servicio obtuvo en el nivel alto un 44.45%, en el nivel intermedio se obtuvo un 22.73% y en el nivel bajo se obtuvo un 31.82% teniendo un impacto con la dimensión social de la variable responsabilidad social corporativa en el nivel alto un 46.15%, en el nivel intermedio un 24.18% y en el nivel bajo un 29.67%, evidenciando que el equipo técnico de la subgerencia de MYPES si brinda una calidad de servicio adecuada a los empresarios cumpliendo con la dimensión social de la responsabilidad social corporativa.

Prueba de hipótesis específica 1

El impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 7: Correlación de la variable calidad de servicio y responsabilidad social corporativa

	Calidad de servicio	responsabilidad social
Rho Spearman	Calidad de servicio	0.584
		1
		0.001
	responsabilidad social	0.584
	1	0.001

Fuente: Cuestionario

Obteniendo un Rho Spearman de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y la dimensión social de la responsabilidad social corporativa, indica una correlación

directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada.

Para el objetivo específico 2:

Investigar el impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 8: Impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa

Nivel	Calidad de Servicio			Responsabilidad Social	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28 - 36	11	50.00%	39	42.86%
Medio	20 - 27	6	27.27%	29	31.87%
Bajo	12 - 19	5	23.73%	23	25.27%
Total		22	100%	91	100%

Fuente: Cuestionario

Se percibe en la tabla 8 que la variable calidad de servicio obtuvo en el nivel alto un 50.50%, en el nivel intermedio se obtuvo un 27.27% y en el nivel bajo se obtuvo un 23.73% teniendo una impacto con la dimensión económica de la variable responsabilidad social corporativa en el nivel alto un 42.86%, en el nivel intermedio un 31.87% y en el nivel bajo un 25.27%, evidenciando que el equipo técnico de la subgerencia de MYPES si brinda una calidad de servicio adecuada a los empresarios cumpliendo con la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa.

Prueba de hipótesis específica 2:

El impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 9: Correlación de la variable calidad de servicio y responsabilidad social corporativa

		Calidad de servicio	responsabilidad social
Rho Spearman	Calidad de servicio	1	0.584
		Sig	0.001
	responsabilidad social	0.584	1
		Sig	0.001

Fuente: Cuestionario

Obteniendo un Rho Spearman de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa, indica una correlación directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada.

Para el objetivo específico 3:

Establecer el impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 10: Impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa

Nivel	Calidad de Servicio			Responsabilidad Social	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28 - 36	15	71.43%	43	47.25%
Medio	20 - 27	4	19.05%	27	29.67%
Bajo	12 - 19	2	9.52%	21	23.08%
Total		22	100%	91	100%

Fuente: Cuestionario

Se distingue en la tabla 10 que la variable calidad de servicio obtuvo en el nivel alto un 71.43%, en el nivel intermedio se obtuvo un 19.05% y en el nivel bajo se obtuvo un 9.52% teniendo un impacto con la dimensión ambiental de la variable responsabilidad social corporativa en el nivel alto un 47.25%, en el nivel intermedio un 29.67% y en el nivel bajo un 23.08%, evidenciando que el equipo técnico de la subgerencia de MYPES si brinda una calidad de servicio adecuada a los empresarios cumpliendo con la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa.

Prueba de hipótesis específica 3:

El impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 11: Correlación de la variable calidad de servicio y responsabilidad social corporativa

	Calidad de servicio	responsabilidad social
Rho Spearman	Calidad de servicio	0.584
		0.001
	responsabilidad social	1
		0.001

Fuente: Cuestionario

Obteniendo un Rho Spearman de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa, indica una correlación directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: En base a los resultados analizados se encontró que existe correlación directa y positiva, de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022, en base al valor obtenido de Rho Spearman de 0.584, lo cual indica que los empresarios que se encuentran registrados en la subgerencia de MYPES perciben una priorización por parte del equipo técnico de la Subgerencia de MYPES con respecto a los aspectos sociales, económicos y ambientales mediante la calidad de servicio que reciben.

Es por ello, que en la investigación de Gil Sánchez (2015) que reflexiona sobre los estándares de la calidad de servicio y como influye en el potencial de la responsabilidad social para fomentar una economía mucho más respetuosa en conjunto con los derechos humanos y medioambientales.

En tal sentido, existe una similitud en la influencia de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa dirigida a los empresarios por parte del equipo técnico de la subgerencia de MYPES, debido a que, la calidad de servicio se ve reflejada en los aspectos sociales, económicos y ambientales de la responsabilidad social corporativa.

Por otro lado, Fraile (2016) que sustenta que las personas no creen que las entidades actúen con responsabilidad social corporativa, debido a actos de corrupción e irresponsabilidad ambiental que fomentan las personas que forman parte de una organización, en ese sentido, en esta investigación se refleja un suceso positivo y es gracias a la buena calidad de servicio que se ha brindado y que ha ido de la mano con la buena gestión y responsabilidad social brindada a los empresarios.

Para el objetivo específico 1: se pudo encontrar que existe un Rho Spearman de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y la dimensión social de la responsabilidad

social corporativa, indica una correlación directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada.

Teniendo como resultado una influencia directa y positiva sobre la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa, esto nos refleja el trabajo adecuado que realiza el equipo técnico a los empresarios registrados en la Municipalidad Provincial de Tumbes, mediante los servicios públicos que se les ofrece. Arzapalo Romero (2020) refleja en su estudio que existe correlación directa significativa con los servicios públicos de la localidad de Bolognesi de 0,000, menor a $\alpha = 0,05$, con un coeficiente de correlación 0.508; la responsabilidad social municipal obtuvo un promedio de $\bar{X}=2.4$ significando que el municipio tiene una mala responsabilidad social en la localidad.

Por lo cual, en la investigación no se refleja esta mala percepción ni mala responsabilidad con los servicios y factores sociales que le ofrece la subgerencia de MYPES a los empresarios.

Para el objetivo específico 2: se encontró un Rho Spearman de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa, indica una correlación directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada. Teniendo como resultado la buena gestión que realiza el equipo técnico de la subgerencia de MYPES hacia los empresarios con respecto a los factores económicos.

Por otro lado, Pacompía Toza (2018) en su investigación concluyó que existe relación directa y moderada (valor de Rho = 0,480 y valor de p = 0,000) entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio percibida en la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Tacna S.A.

Esto indica que si se relacionan los resultados con respecto a los factores económicos debido a que la subgerencia de MYPES al brindar una calidad de servicio óptima está contribuyendo con los factores económicos de los empresarios.

Para el objetivo específico 3: se obtuvo un Rho Spearman de 0.584 entre las variables Calidad de servicio y la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa,

indica una correlación directa y positiva, teniendo un $0.01 < 0.05$ nos indica que la hipótesis alterna ha sido aceptada.

Herrera García & Lozano Avalo (2016) en su estudio que contribuye, con la responsabilidad social y ambiental, he indica que es de gran importancia para una comunidad, por consecuencia, si las empresas no tienen conciencia en su actividad económica perjudica el aspecto ambiental.

Por ende, la dimensión ambiental es fundamental para la sociedad, el equipo técnico de la subgerencia de MYPES al actuar socialmente responsable y atendiendo al empresario y capacitándolo ante medidas sanitarias está contribuyendo con la sociedad.

V. CONCLUSIONES

Existe una correlación directa y positiva con un valor obtenido de Rho Spearman de 0.584, sobre la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022, lo cual indica que hay una mejora en la calidad de servicio que el equipo técnico de la subgerencia de MYPES hacia los empresarios y que causa un impacto positivo en los factores de la responsabilidad social corporativa.

Existe una correlación directa y positiva con un valor obtenido de Rho Spearman de 0.584 entre las variables calidad de servicio y la dimensión social de la responsabilidad social corporativa, por lo cual la hipótesis alterna ha sido aceptada y se evidencia una influencia directa y positiva de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa.

Existe una correlación directa y positiva con un valor obtenido de Rho Spearman de 0.584 entre las variables calidad de servicio y la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa, por lo cual la hipótesis alterna ha sido aceptada y se evidencia una influencia directa y positiva de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa.

Existe una correlación directa y positiva con un valor obtenido de Rho Spearman de 0.584 entre las variables calidad de servicio y la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa, por lo cual la hipótesis alterna ha sido aceptada y se evidencia una influencia directa y positiva de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa.

VI. RECOMENDACIONES

Al equipo técnico de la subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes se le sugiere que para mejorar la percepción de los empresarios con respecto al tipo de atención que se le brinda y se pueda actuar socialmente responsable, deberían centrarse en seguir priorizando los aspectos sociales y económicas, tales como el desarrollar campañas de salud o de orientación vocacional y el ampliar las bondades de sus campañas financieras de apoyo a los empresarios, logrando una mayor valoración de los empresarios mediante la calidad de servicio proporcionada.

El equipo técnico de la subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes se le recomienda mejorar la percepción de los empresarios con respecto a los aspectos sociales de la responsabilidad social corporativa mediante la calidad de servicio, reforzando el compromiso de la Municipalidad con las diferentes asociaciones y empresarios para su formalización, participación en programas de crecimiento empresarial y apoyo en capacitaciones constantes para mejorar las condiciones de sus negocios.

Se sugiere al equipo técnico de la subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes, mejorar la percepción de los empresarios con respecto a los aspectos económicos centrándose en el desarrollo de más campañas financieras que dieran más facilidades a los empresarios en su formalización y su reactivación económica.

Se recomienda al equipo técnico de la subgerencia de MYPES de la Municipalidad Provincial de Tumbes, mejorar los aspectos ambientales centrándose en encabezar actividades en favor del reciclaje y del mejor cuidado del medio ambiente, que permitan poco a poco a los empresarios de la región poder valorar el cuidado de su naturaleza y principalmente en la formación de dichos valores dentro de sus entorno.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aldana de Vega, L., Álvarez Builes, M., Bernal Torres, C., Díaz Becerra, M., Galindo Uribe, Ó., Gónzales Soler, C., & Villegas Córtes, A. (2010). *Administración por calidad*. Colombia: Alfaomega: Universidad de la Sabana.
- Allen, & Meyer. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. EEUU: Journal of Occupational Psychology.
- Almagro, J., Garmendia, J., & De la Torre, I. (2009). *Responsabilidad social una reflexión global sobre la RSC*. Madrid: Prentice Hall.
- Arzapalo Romero, P. (2020). *RESPONSABILIDAD SOCIAL MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA LOCALIDAD DE BOLOGNESI, DISTRITO DE TAHUANÍA PROVINCIA DE ATALAYA REGIÓN UCAYALI*. Tingo María, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA.
- Barrio Fraile, E. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa. El caso unilever España*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Education.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gónzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Education.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Castillo Salazar, N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). *Calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Cherre Eche, M., & Porras Ynfante, L. (2017). *Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de TUMBES - 2017*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Doe Run. (2011). *El Modelo de Responsabilidad Social Corporativa de Doe Run Perú en la Oroya*. Doe Run Perú.

- Elkington. (1994). *Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development*. California: California Management Review.
- Fundación la Caixa. (2012). *Responsabilidad tuyo, mío, nuestro*. España: Fundación la Caixa.
- Gil Sánchez, G. (2015). *Revisión crítica de la noción empresarial "responsabilidad social corporativa" una aproximación genealógica-discursiva*. Gran Canaria: Universidad de las Palmas Gran Canarias.
- Grande. (2005). *Marketing de servicios*. España: ESIC Editorial.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collazo, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México: McGraw Hill.
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado*. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Herrera García, F., & Lozano Avalo, S. (2016). *RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL INTERNACIONAL DE LOS ESTADOS: A PROPÓSITO DE LOS DAÑOS AMBIENTALES TRANSFRONTERIZOS DEL RÍO PUYANGO-TUMBES (2014-2015)*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Leyva, A., & Chirinos, A. (2022). *Responsabilidad y desempeño de las entidades estatales en la respuesta del derrame de petróleo ocurrido el 15 de enero*. Lima, Perú: Cooperación: Programa Gobernanza Marino Costera.
- Libro Verde , C. (2002). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Barcelona: IPES.
- Ministerio de Fomento. (2006). *Calidad*. Lima: Ministerio de Fomento.
- Navarro García, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. Madrid: Business Marketing School.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa y de redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.

- Pacompía Toza, J. (2018). *Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en la caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A., 2018*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Quispe Fernández, M., & Ayaviri Nina, V. (2016). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS DE COOPERACIÓN DE DESARROLLO*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Riveros. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Ruiz Otero, E., Gabo García, M., García Leal, C., & López Barra, S. (2016). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Mc Graw Hill.
- Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Education.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson.
- Tarí Guilló, J., & García Fernández, M. (2011). *La gestión de la calidad y la responsabilidad social en las empresas de servicio*. España: Universidad de Alicante.
- Universidad de Alicante. (2009). *Introducción a la psicología*. España: Universidad de Alicante.
- Zavala Guillen de Barrett, A. (2013). *Documento de apoyo Medio Ambiente*. Suiza: International Strategy for disaster reduction.
- Zeithalm , V., & Bitner. (2002). *Marketing de servicios, un enfoque de integración*. México: McGraw - Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: Responsabilidad social corporativa y la calidad de servicio a microempresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación
<p>Problema general ¿Cuál es el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el impacto de la calidad del servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022? ¿Cuál es el impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022? ¿Cuál es el impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar el impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes. 2. Investigar el impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes. 3. Establecer el impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa a empresarios de la sub gerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes. 	<p>Hipótesis general H1: El impacto de la calidad de servicio en la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1: H1: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión social de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.</p> <p>Hipótesis específica 2: H1: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión económica de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.</p> <p>Hipótesis específica 3: H1: H1: El impacto de la calidad de servicio en la dimensión ambiental de la responsabilidad social corporativa es directa y positiva a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes.</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Calidad de servicio Dimensiones: Elementos tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía</p> <p>Variable 2.</p> <p>Responsabilidad Social corporativa</p> <p>Dimensiones: Social Económico Ambiental</p>	<p>Tipo: descriptivo – correlacional</p> <p>No experimental – transversal</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización.

Título: Responsabilidad social corporativa y la calidad de servicio a microempresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Variable 1. La Responsabilidad Social Corporativa	La responsabilidad social corporativa se define como el comportamiento cotidiano que tienen las empresas o las organizaciones ante la sociedad. Según (Almagro, Garmendia, & De la Torre, 2009) Nos mencionan que las empresas son instituciones que cristalizan en unos objetivos y una estructura visible de departamentos y niveles.	La responsabilidad social corporativa es un conjunto de actividades que prioriza desarrollar la entidad con la finalidad de buscar apoyar al entender las necesidades sociales, económicas y ambientales de una comunidad.	Social Económico Ambiental	12	Encuesta
Variable 2. La Calidad de Servicio	La calidad se considera brindarle lo mejor al cliente, puedo denominar a la calidad como el cumplimiento de requisitos. Según (Summers, 2006) Para responder a las expectativas de sus clientes, las organizaciones eficientes enfocan la cadena de valor de la compañía a proporcionar productos y servicios de calidad.	Implica la satisfacción de los usuarios ante un servicio o producto que se les ha brindado.	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía	12	Encuesta

Anexo 3: Cuestionario de la variable calidad de servicio
Cuestionario sobre la variable calidad de servicio

Estimado señor,

El presente trabajo de investigación es solamente académico, por tanto se le pide ser sincero con las respuestas a las siguientes afirmaciones relacionadas con la calidad de servicio que percibe de la subgerencia de MYPES – Municipalidad Provincial de Tumbes.

Instrucciones:

A continuación se presentan las siguientes alternativas, las cuales marcara con una X según su opción, considerando lo mejor, considerándose todas las proposiciones:

1. **En desacuerdo**
2. **Indeciso**
3. **De acuerdo**

Datos

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Variable 2: Calidad de servicio

N°	Preguntas	DA= 3	I= 2	ED= 1
Elementos Tangibles				
1	La oficina de la subgerencia de MYPES de la MPT es cómoda y acogedora			

2	La oficina cuenta con materiales suficientes para la prestación de servicios			
3	La oficina cuenta con equipos tecnológicos adecuados que ayuden a brindar el servicio público			
Capacidad de respuesta				
4	El tiempo que se demora en gestionar los documentos en la oficina es satisfactorio			
5	El equipo técnico de la subgerencia de MYPES de la MPT siempre está dispuesto a ayudar			
Fiabilidad				
6	El servicio que se brinda transmite confianza			
7	El desempeño laboral del equipo técnico es el adecuado			
8	El servicio que se le brinda cumple con sus expectativas			
Seguridad				
9	El equipo técnico de la subgerencia de MYPES responde con seguridad la información que le es necesaria			
10	El equipo técnico brinda información oportuna y eficiente			
Empatía				
11	Considera que el equipo técnico de la subgerencia de MYPES le brinda una atención personalizada			
12	Considera que el equipo técnico de la subgerencia de MYPES comprende sus necesidades			

Muchas gracias

Anexo 4: Cuestionario de la variable responsabilidad social corporativa

Cuestionario sobre la variable responsabilidad social corporativa

Estimado señor,

El presente trabajo de investigación es solamente académico, por tanto se le pide ser sincero con las respuestas a las siguientes afirmaciones relacionadas con la responsabilidad social corporativa que percibe de la subgerencia de MYPES – Municipalidad Provincial de Tumbes.

Instrucciones:

A continuación se presentan las siguientes alternativas, las cuales marcara con una X según su opción, considerando lo mejor, considerándose todas las proposiciones:

- 4. **En desacuerdo (1)**
- 5. **Indeciso (2)**
- 6. **De acuerdo (3)**

Datos

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Variable 1: Responsabilidad social corporativa

N°	Pregunta	DA	I	ED
Aspecto social				
1	Se aplican principios éticos en las relaciones externas de la subgerencia de MYPES de la MPT			
2	La subgerencia de MYPES de la MPT ha formulado una política de responsabilidad social			

3	La subgerencia de MYPES de la MPT es reconocida en el sector por su buena imagen y ética			
4	La subgerencia de MYPES de la MPT realiza capacitaciones a los empresarios sobre la formalización de su negocio			
5	Se realizan actividades de concientización ante la prevención del covid19			
Aspecto Económico				
6	Se promueven los programas e iniciativas de crecimiento empresarial			
7	La subgerencia de MYPES de la MPT aplica algún tipo de facilidad económica para que los empresarios formalicen sus negocios			
8	Se implementan estrategias que apoyen la reactivación económica de los empresarios tumbesinos			
Aspecto ambiental				
9	Se realizan actividades a favor del cuidado al medio ambiente			
10	La organización desarrolla campañas de educación ambiental en la comunidad			
11	La organización capacita a su personal regularmente sobre temas medioambientales.			
12	La subgerencia de MYPES utilizan materiales reciclados para cuidar el medio ambiente			

Muchas gracias

Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 20 de Julio del 2022

Carta N° 014– 2022/ CRMG

Señor:

MG. Carlos Jimmy Silva Mena

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tumbes

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito estudiante en administración de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: **“Responsabilidad social corporativa y calidad de servicio a empresarios, subgerencia de MYPES, Municipalidad Provincial de Tumbes, Tumbes, 2022”**; para optar el título de Licenciado en Administración, Para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución. Por tal motivo solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

Est. Montero Guevara Carlos Rodrigo

Tesista

Anexo 6: Análisis de responsabilidad social corporativa

Alfa de Cronbach

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Suma Items
1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	2	3	22
2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	23
3	2	3	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	21
4	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3	2	28
5	3	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	1	23
6	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	2	1	21
7	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	30
8	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	30
9	2	2	1	2	2	3	1	3	1	3	2	3	25
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

varianzas	0.610000	0.610000	0.690000	0.690000	0.490000	0.760000	0.800000	0.450000	0.890000	0.650000	0.400000	0.690000	22.09
-----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-------

$K = 12$

$\sum S_i^2 = 7.730000$

$K-1 = 11$

$S_T^2 = 22.09$

Reemplazando en la formula tenemos $\alpha = 0.709165$

Anexo 7: Análisis de calidad de servicio

Alfa de Cronbach

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Suma Items
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	13
2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	33
3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	22
4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25
5	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	18
6	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	30
7	1	1	1	1	2	1	3	1	3	2	3	2	21
8	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	29
9	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	3	2	21
10	3	1	2	1	3	1	2	2	3	3	3	2	26
11	3	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	22
12	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	20
13	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	3	2	21
14	3	1	3	1	3	1	1	3	2	3	1	2	24
15	3	1	2	2	1	1	3	3	2	1	3	2	24
16	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	22
17	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	28
18	3	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	29
19	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

Varianzas	0.91	0.64	0.7275	0.5475	0.6275	0.9	0.8475	0.7275	0.79	0.7275	0.54	0.44	29.76
-----------	------	------	--------	--------	--------	-----	--------	--------	------	--------	------	------	-------

$$K = 12$$

$$\sum S_i^2 = 8.425$$

$$K-1 = 11$$

$$S_T^2 = 29.76$$

Reemplazando en la formula tenemos $\alpha = 0.782075$