UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

RESPONSABILIDAD SOCIAL MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA LOCALIDAD DE BOLOGNESI, DISTRITO DE TAHUANÍA PROVINCIA DE ATALAYA REGIÓN UCAYALI.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PAUL CÉSAR ARZAPALO ROMERO

TINGO MARÍA, PERÚ
2020

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Av. Universitaria s/n - ☎ (062) 562342 anexo 247-FAX: (062) 561156

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 029-2019-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 18 días del mes de octubre de 2019, siendo las 11:00 am., reunidos en el auditorio del Centro de simulación de negocios y asesoría empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro. 013/2019-D-FCEA de fecha 14 de enero de 2019, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado:

RESPONSABILIDAD SOCIAL MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA LOCALIDAD DE BOLOGNESI, DISTRITO DE TAHUANIA, PROVINCIA DE ATALAYA, REGIÒN UCAYALI

Presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas ARZAPALO ROMERO PAUL CÈSAR, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : **UNANIMIDAD**

CALIFICATIVO : **MUY BUENO**

Siendo las 12:10 pm., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 18 de octubre de 2019.

Dr. Misael A. ALVARADO PAUCAR
Presidente del Jurado

Mag. César A. HUAMÀN RAMÌREZ
Miembro

Universidad Nacional Agraria de la Selva
Escuela Profesional de Administración
DIRECTOR DE ESCUELA
Tingo María

Lic. Adm. Leonor HUAMÀN CAMACHO
Miembro

Mag. Nebenka CARO POTOKAR
Asesor

Nota:

(Excelente	= 18,19,20)
(Muy Bueno	= 15,16,17)
(Bueno	= 13, 14)
(Regular	= 11, 12,)
(Desaprobado/Deficiente	= 10 o menos)

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

"Título de tesis : La responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos de la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya Región Ucayali.

Autor : **Paul César Arzapalo Romero**

DNI: 70415664

Título conducente a: Licenciado en Administración

Año de sustentación y aprobación: 2019

Asesor de tesis : Msc. Nebenka Caro Potokar

"Programa de investigación:

4: Desarrollo Ambiental

"Línea(s) de investigación(s):

4.1: Responsabilidad Social Empresarial

Lugar de ejecución : Localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya, región Ucayali.

Duración:	Inicio	:	agosto 2018
	Término	:	junio 2019
Financiamiento:			
	FEDU	:	-.-
	Propio	:	S/. 7,920.00
	Otros	:	-.-

Tingo María, febrero 2020

…… ……

Bach. Paul César Arzapalo Romero — Tesista

MsC. Nebenka Caro Potokar — Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 5

2.1.BASES TEÓRICAS 5
2.2. ANTECEDENTES 16
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 20

CAPÍTULO III: MÉTODOS 23
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN 23
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 23
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 24
3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 25
3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO 26
3.6. PROCEDIMIENTO 26

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 28
4.1. ANÁLISIS DE DATOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN 28
4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Responsabilidad Social 29
4.3. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Responsabilidad Social 30
4.4. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicios Públicos 41
4.5. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS 42
4.6. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 59

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 63

CONCLUSIONES 68

RECOMENDACIONES 69

BIBLIOGRAFIA 70

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

1. Principios de Responsabilidad Social 7

3. Componentes de la responsabilidad social en el sector público. 9

4. Esquema de diseño de investigación 24

5. Nivel de educación de los pobladores de la localidad de Bolognesi. 28

6. Según actividad económica de los pobladores de la localidad de Bolognesi. 29

7. Valoración de las dimensiones de la responsabilidad social que la municipalidad de Tahuanía realiza en la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128. 30

8. Promedio valoración de indicadores de la dimensión social, según los pobladores, n=128. 31

9. La municipalidad de Tahuanía realiza programas sociales que le benefician a usted, según los pobladores, n=128. 32

10. El municipio de Tahuanía realiza obras tomando en cuenta las opiniones y sugerencias de la población, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 33

11. El municipio de Tahuanía ejecuta sus operaciones con transparencia, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 33

12. Promedio valoración de indicadores de la dimensión económico, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 34

13. Las inversiones públicas desarrolladas en la localidad de Bolognesi se orientan a la reducción de pobreza y en beneficio de toda la población, según los pobladores, n=128. 35

14. La gestión municipal e inversión de obras, promueven el desarrollo económico de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128. 36

15. La municipalidad de Tahuanía realiza rendición de cuentas de su gestión en la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128. 37

16. Las tarifas de los servicios que brinda la municipalidad de Tahuanía son adecuados y justos, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 37

17. La municipalidad de Tahuanía promueve capacitaciones para la población orientados al desarrollo económico de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128. 38

18. Promedio valoración de indicadores de la dimensión ambiental de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128. 39

19. La gestión municipal de Tahuanía realiza sus actividades (procesos y servicios) considerando la protección al medio ambiente, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128 40

20. La municipalidad de Tahuanía gestiona y ejecuta inversiones que fomenten la preservación del medio ambiente (reforestación, tratamiento de residuos, etc.) según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 41

21. Promedio de valoración de la calidad de los servicios públicos de la municipalidad de Tahuanía, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128..... 42

22. Promedio de valoración de los indicadores de servicios urbanos de la municipalidad de Tahuanía, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128..... 43

23. La municipalidad de Tahuanía desarrolla servicios de recojo de desechos y limpieza pública, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 44

24. La municipalidad de Tahuanía regula y controla el aseo y salubridad de los establecimientos comerciales y públicos de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128..... 45

25. La municipalidad de Tahuanía contribuye a la creación de parques y jardines en la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128. 45

26. La municipalidad de Tahuanía provee de servicio de cementerio de calidad de acuerdo a las necesidades de la población de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128..... 46

27. La municipalidad de Tahuanía regula y ordena el transporte de vehículos, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 47

28. La localidad de Bolognesi cuenta con mercados y camales que se ajustan a las necesidades de abastecimiento de la población, según los pobladores n=128. 47

29. La localidad de Bolognesi cuenta con servicio de seguridad ciudadana permanente, según los pobladores n=128..... 48

30. El acceso a tecnologías de comunicación fomenta el desarrollo de la localidad de Bolognesi, según los pobladores n=128. 49

31. Promedio valoración de indicadores de servicios básicos de la localidad de Bolognesi, según los pobladores n=128. 50

32. Los hogares de la localidad de Bolognesi cuentan con servicio de agua y desagüe de manera permanente, según los pobladores n=128. 51

33. Los hogares de la localidad de Bolognesi cuentan con servicio de energía eléctrica de manera permanente, según los pobladores n=128. 52

34. La infraestructura e implementación de los centros educativos de la localidad de Bolognesi es la adecuada para garantizar la educación de calidad de la población, según los pobladores n=128..... 53

35. La localidad de Bolognesi cuenta con servicio de atención y apoyo médico en forma oportuna y de calidad, según los pobladores n=128. 54

36. La localidad de Bolognesi cuenta con servicio que evita la contaminación de residuos sólidos, según los pobladores n=128. 54

37. La municipalidad de Tahuanía realiza tratamiento de residuos sólidos, según los pobladores n=128..... 55

38. Promedio valoración de indicadores de servicios administrativos de la localidad de Bolognesi, según los pobladores n=128. 56

39. La municipalidad de Tahuanía implementa tecnologías de información en sus procesos y procedimientos, según los pobladores n=128. 57

40. El personal de la municipalidad de Tahuanía es empático y conoce sus funciones, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 58

41. En la municipalidad de Tahuanía los trámites de licencias y registros se realizan en el tiempo prometido y al precio justo, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128. 58

ÍNDICE DE TABLAS

1. Confiabilidad del instrumento 27

2. Promedio valoración de indicadores de la dimensión social 30

3. Promedio valoración de indicadores de la dimensión económico 34

4. Promedio valoración de indicadores de la dimensión ambiental 39

5. Promedio valoración de indicadores de servicios urbanos 42

6. Promedio valoración de indicadores de servicios básicos 49

7. Promedio valoración de indicadores de servicios administrativos 56

8. Prueba de hipótesis de correlación de variables de Rho de Spearman 60

9. Prueba de hipótesis de correlación de dimensión social y servicios públicos 61

10. Prueba de hipótesis de correlación de dimensión económica y servicios públicos de Rho de Spearman 61

11. Prueba de hipótesis de correlación de dimensión ambiental y servicios públicos de Rho de Spearman 62

RESUMEN

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 transversal, para recolectar 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 recolectados fueron procesados y analizados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial no paramétrica de Rho de Spearman.

Los datos obtenidos en la investigación permiten concluir que la responsabilidad social municipal (variable independiente), tiene una correlación directa significativa con los servicios públicos de localidad de Bolognesi (variable dependiente) de 0,000, menor a α= 0,05, con un coeficiente de correlación 0.508; la responsabilidad social municipal obtuvo un promedio de $\bar{X}$=2.4 significando esto que este municipio tiene una mala responsabilidad social en esta localidad, además estuvo constituida por tres dimensiones donde la dimensión la económica fue valorada como regular ($\bar{X}$=3.0), la dimensión social fue valorada ($\bar{X}$=2.2) como malo así como la dimensión ambiental ($\bar{X}$=2.1), en tanto la valoración 2.6 de la variable dependiente servicios públicos se concluye que es malo, las dimensiones estudiadas servicios urbanos ($\bar{X}$=2.7) y los servicios administrativos ($\bar{X}$=1.96) fueron considerados como ligeramente regular y los servicios básicos fueron valorados como regular ($\bar{X}$=3.2).

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad Social, municipalidad, servicios públicos, servicios básicos, servicios urbanos, gestión municipal, servicios administrativos.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the degree of relationship between municipal social responsibility and the quality of public services in the town of Bolognesi, district of Tahuanía, province of Atalaya, region Ucayali. The type of research is basic at a correlational descriptive level and is cross-sectional, the technique used was an anonymous survey with a 29-question instrument with 5 response options on an ordinal scale, it was applied to a sample of 128 inhabitants over 18 years residing within the urban and rural area of the town; the data obtained were processed and analyzed through descriptive statistics and non-parametric inferential statistics of Rho Spaearman.

The data obtained in the investigation allow us to conclude that municipal social responsibility (independent variable), has a significant direct correlation with the local public services of Bolognesi (dependent variable) of 0.000, less than α = 0.05, with a coefficient of correlation 0.508; The municipal social responsibility obtained an average of $\bar{X}$= 2.4 meaning that this municipality has a bad social responsibility in this locality, it was also constituted by three dimensions where the economic dimension was valued as regular ($\bar{X}$= 3.0), the dimension The social dimension was assessed ($\bar{X}$= 2.2) as bad as the environmental dimension ($\bar{X}$= 2.1), while the 2.6 assessment of the dependent variable public services concludes that it is bad, the dimensions studied urban services ($\bar{X}$= 2.7) and the administrative services ($\bar{X}$= 1.96) were considered as slightly regular and the basic services were valued as regular ($\bar{X}$= 3.2).

KEY WORDS: Social Responsibility, municipality, public services, basic services, urban services, municipal management, administrative services.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años se viene instaurando en la sociedad el concepto de responsabilidad social convirtiéndose en una tendencia tanto personal como empresarial, debido que la sociedad viene concientizándose en adquirir un compromiso de preservar el medio ambiente, incentivar la economía de su región y/o país y beneficiar a la sociedad. En el caso de la actividad empresarial el cumplimiento de esta responsabilidad es vigilada por la sociedad que muestra una preocupación por el uso adecuado, responsable y transparente de los recursos de nuestro planeta. Espinoza (2013), menciona que en el desafío del desarrollo humano sostenible, el desarrollo económico se interrelaciona a través de una red de relaciones con lo social, cultural ambiental y tecnológico entretejiendo por medio de ejes transversales como la ética y la tecnología para la progreso continuo de la calidad de vida individual y colectiva, sabiendo que el desarrollo de los países, necesita de un sin número de recursos económico, sociales y naturales que enfrentan desafíos como la inclusión social, garantizar el acceso de las futuras generaciones, y la sostenibilidad. Las instituciones del Estado son netamente de tipo social, por ello, la misión institucional se encuentra ligado implícitamente a la responsabilidad social, la ONG Perú2021, afirma que la responsabilidad social es un comportamiento con ética de la gestión donde incluye las expectativas de todos los interesados, para lograr el desarrollo sostenible.

Las municipalidades de nuestro país tienen la ardua labor de dotar a la población de servicio públicos útiles y justos, debido que todo servicio debe ser provisto en

situaciones tolerables de calidad, plazo y precio, respetando los derechos humanos, el medio ambiente, cumplir con severidad las leyes, reglamentos, normas y costumbres, procurando la distribución equitativa de la riqueza de la localidad, de esta manera promover el desarrollo del país, tomando en cuenta a la población más vulnerable. Según el Congreso de la República del Perú (2003) los gobiernos distritales son representantes de los vecindarios, promoviendo un apropiado servicio público local y el desarrollo general, sostenible y armónico de su jurisdicción, también, determina que los municipios locales son los responsables de promover el desarrollo económico local por medio de planes, congruentemente a las políticas y planes nacionales; por lo que, están instituciones públicas son las encargadas de cerrar brechas de calidad de vida de la ciudadanía, mediante servicios básicos, urbanos y administrativos de calidad, según la Ley Orgánica de Municipalidades, los municipios distritales son los encargados de promover el desarrollo integral posibilitando el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental (Núñez, 2016). De acuerdo al Art. 4 de la Ley 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado", el proceso de modernización de la gestión pública del Estado, se desarrolla con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia del órgano público, con el objetivo de alcanzar una eficiente atención a los ciudadanos, prevaleciendo y optimizando el uso de los recursos del estado. (Organización de los Estados Americanos (OEA), 2012). Asimismo, según la Presidencia del Consejo de Ministros, sobre el Quehacer Municipal, asegura que, es responsabilidad de los gobiernos locales brindar el servicio de agua y desagüe, salubridad y limpieza pública, suministro eléctrico, cementerios, seguridad ciudadana, transporte público, mercados y camales.

Muchos de los servicios públicos municipales son de necesidad elemental para la localidad; de este modo es labor de los municipios locales desarrollar inversiones responsablemente, con ética y valores de acuerdo a los reglamentos del Estado, asimismo,

los servicios administrativos deben ser desarrollados de manera que no se dé cabida a la corrupción, pensando en el beneficio de la población, el uso de los recursos del Estado debe ser empleado en generar bienestar de la ciudadanía y no solo de algunos grupos, ya que si los municipios realizan inversiones sin tener como pilar la responsabilidad social, estos no serán útiles para la sociedad y los recursos que se inviertan en ella no coadyuvarán al cierre de brechas de bienestar de la población y la desnutrición, la pobreza, la degradación del medio ambiente cada vez se harán más difíciles de solucionar, llevando a una sociedad decadente de calidad de vida y sin la posibilidad de garantizar un futuro a sus herederos.

El presente estudio fue desarrollado en la Municipalidad distrital de Tahuanía, la cual es autónoma política, económica y administrativa en cuestiones de su competencia, pudiendo establecer, alterar y eliminar contribuciones, tasa, arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley; pero la gestión debe ser desarrollado con responsabilidad social, ya que es necesario que sea equitativo en cuanto al beneficio que los servicios y las inversiones que ejecute, lleguen a toda la población. En base a la información planteada se realizó la investigación en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, ubicado en la Provincia de Atalaya, Región Ucayali.

La importancia de la presente investigación sobre la responsabilidad social en la gestión municipal y los servicios públicos que brinda a la población de la localidad de Bolognesi, se sustenta la necesidad contextual de que las instituciones del estado son los que deben incurrir en buenas prácticas de gestión con responsabilidad social, con el objetivo del cierre de brechas, evidenciándose en servicio de calidad y la población pueda palpar los resultados de la gestión, asimismo, la investigación trata de afianzar y poner en práctica las estratégicas a través de los conceptos fundamentales que contribuyen a mejorar la aplicación de la responsabilidad social en la localidad de Bolognesi, además la

investigación se analizó de manera externa a la municipalidad identificando las variables que afectan a la población en cuanto a la eficacia de los servicios públicos. Los resultados de la presente investigación permitieron proponer sugerencias que contribuyan al progreso de la calidad de los servicios públicos del municipio; siendo también de utilidad para investigaciones futuras similares, asimismo, se puso en práctica los conocimientos académicos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria.

Por lo que el planteamiento del objetivo general fue: 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. Para el análisis de la variable independiente La Responsabilidad Social Municipal, se planteó las dimensiones económico, social y ambiental y para la variable dependiente: Calidad de servicios públicos, las dimensiones consideradas fueron servicios urbanos, servicios básicos y servicios administrativos.

Quedando la hipótesis general de la siguiente manera: Existe relación positiva y significativa 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.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Fernández (2009), asegura que es responsabilidad de los ciudadanos, del Estado y empresas privadas, y las instituciones sin fines de lucro, fomentar el incremento de los bienes de la sociedad local y global, asimismo, Romero (2010), dice que, la responsabilidad social de una empresa frente a las consecuencias que sus decisiones y actividades producen en la sociedad y en el medio ambiente, se evidencia a través de comportamiento ético y transparente, que contribuye al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad; teniendo en consideración las expectaciones de los grupos de interés; asimismo, cumpliendo con las leyes aplicables y con las normativa de comportamiento establecidas; está integrada en toda la organización y se lleva a la práctica en todas sus relaciones

La Norma ISO 26000:2010, asegura que la Responsabilidad Social en las empresas ya sean públicas o privadas, a nivel mundial cada vez toma más importancia, en consecuencia, de la conciencia y necesidad de conservar un comportamiento socialmente responsable llevando a apoyar al desarrollo sostenible […] el desempeño de una organización con la población y el impacto con el medio ambiente es un fragmento crítico al calcular su desempeño completo y su destreza para aplicar de modo eficaz (Romero, 2010)**.**

2.1.2. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Romero (2010), menciona que los principios de la responsabilidad social:

a. Rendición de cuentas: Corresponde a toda organización realizar la declaración de cuentas ante las autoridades pertinentes, en relación a los impactos a la sociedad, la economía y el medio ambiente generados por su actividad comercial, asimismo, como prevención de volver a generar impactos perjudiciales inconscientes e imprevistos (Romero, 2010).

b. Transparencia: Toda institución le debe transparencia a la sociedad en cuanto a las acciones que realicen y tengan impacto en la sociedad y el medio ambiente, de este modo, es necesario que brinden información de manera clara, precisa y completa acerca de los manejos, decisiones y hechos de los que son responsables, inclusive de sus impactos reconocidos y posibles sobre la sociedad y el medio ambiente (Romero, 2010).

c. Comportamiento ético: La conducta de una institución, debe enfocarse en valores como la honestidad, equidad e integridad, involucrando el respeto por las personas, animales y medio ambiente y la responsabilidad de subsanar el impacto de sus labores y decisiones de sus grupos de interés (Romero, 2010).

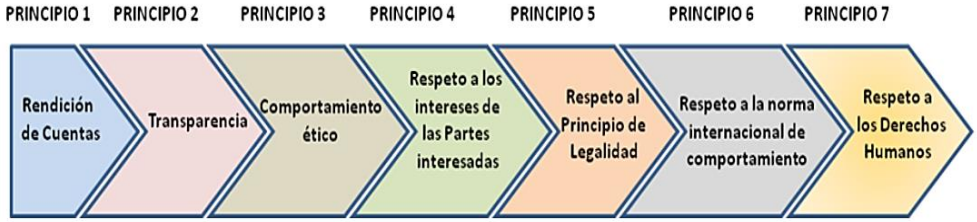
d. Respeto a los intereses de las partes interesadas: Las instituciones deben respetar y responder a los intereses y necesidades de los grupos de interés. Aunque los objetivos de la organización se enfocan en los dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, asimismo, tienen derechos, exigencias o intereses específicos que deben ser considerados. De manera colectiva estas personas constituyen grupos de interés de la organización (Romero, 2010).

e. Respeto al principio de legalidad: Las organizaciones deben acatar la obligatoriedad del principio de legalidad, la cual está referida a la superioridad del

derecho y, asimismo, que ninguna persona o institución se encuentra sobre la ley, estando también los Gobiernos sujetos a la ley. Implicando que una institución debe cumplir con todas las leyes y normas aplicables (Romero, 2010).

f. Respeto a la norma internacional de comportamiento: Las empresas se encuentran forzadas a respetar la normatividad internacional de comportamiento, cumpliendo el principio de respeto de legalidad. La institución debe realizar los esfuerzos necesarios para respetar las normas internacionales también cuando la ley o su implementación no contemplen aspectos ambientales y sociales. Toda institución carga con la responsabilidad ética de no participar en las actividades de otra institución que no se encuentran de acuerdo con la normatividad internacional de comportamiento (Romero, 2010).

g. Respeto a los derechos humanos: Toda institución debe respetar los derechos de las personas, reconociendo su importancia como su universalidad. Por ello, las instituciones deben fomentar el respeto de los derechos humanos y evitando tomar provecho de circunstancias cuando la ley o su implementación no provean la protección apropiada (Romero, 2010).



Fuente: Romero (2010)

Figura 1. Principios de Responsabilidad Social.

2.1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ESTADO Y SUS COMPONENTES

Existe un convenio casi mundial en que las organizaciones del sector público inician con la función principal de crear un ambiente que ayude a la creación de

valor en tres dimensiones; económica, social y ambiental. De este modo, las mejores organizaciones de un Estado moderno acceden al reto de no solo de desarrollar productos y suministrar satisfacer las necesidades de la población mediante servicios que no son suplidas por el sector privado, de este modo el estado cumple efectivamente el trabajo de lograr resultados sociales y ambientales positivos (Vives & Peinado, 2011).

Duarte (2015), la responsabilidad social se viene desarrollando de manera significativa en el Perú, de acuerdo a las acciones de los grupos de interés implicados en el asunto. En el ámbito estatal se han formado organizaciones como el Ministerio del Ambiente, Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social, Ministerio de Cultura y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, entre otros, con la finalidad de establecer la responsabilidad del Estado ante la sociedad.

Las instituciones del Estado, socialmente responsables se esfuerzan en eliminar las diversas barreras que se asemejan a las enfrentadas por las empresas privadas. Asimismo, manejan una manera específica de gestión, realizando esfuerzos en una o diversas direcciones, poniendo énfasis en el logro de la calidad y alcance de los servicios entregados; modernizar sus operaciones incorporando nuevas tecnologías; mediante una visión a largo plazo se puede tener en cuenta la sostenibilidad de la prestación de los servicios. Las instituciones del Estado socialmente responsables, del mismo modo que las mejores empresas privadas, deben orientar sus energías en busca de la calidad y satisfacer plenamente a sus usuarios, así como atender las demandas de los Stakeholders (Gómez, 2014).

a. Transparencia y prácticas anticorrupción: La cultura de transparencia y prácticas anticorrupción son aspectos que deben conducir la lista de actuaciones socialmente responsables en todas las instituciones públicas. Las cuales deben

establecer normas de conducta para los funcionarios, con el fin de evitar problemas de interés, fortalecer la protección y el empleo apropiado de los recursos; estableciendo formas de declaración de ingresos, activos y pasivos por parte de los trabajadores del Estado, permitiendo fortalecer los procedimientos de auditoría interna y contratación. (ver figura 3)

Fuente: (Gómez, 2014)

Figura 2. Componentes de la responsabilidad social en el sector público.

Los componentes de la responsabilidad social de la figura 3, garantizan la eficiencia en el uso de los recursos y la optimización de la imagen de la organizacional. Las empresas que motivan prácticas seguras para ampliar la transparencia de su administración y su gobernabilidad, son mejor aceptadas por la sociedad (Gómez, 2014).

Capriotti & Schulze (2010), en las organizaciones públicas; una mayor transparencia significa que se renueven los procesos de fiscalización, y el desarrollo de áreas de tecnología de la información, como también una mayor eficiencia en los procesos de subasta y compra de bienes y servicios.

b. Desarrollo del capital humano: Para toda organización es el recurso de más valorado, incluyendo para las instituciones del Estado ya que del capital humano depende lograr los objetivos institucionales. Los gerentes de las instituciones públicas siempre han tenido el reto de fomentar el desarrollo del personal, y hasta ahora sigue siendo de esta manera, ya que a los gerentes les compete permanecer atentos a las necesidades de los empleados para lograr los estándares de calidad requeridas. Esta responsabilidad recae sobre el área de recursos humanos debido que, son los encargados de fomentar y conducir a sus empleados en el proceso de mejora y aprendizaje continua, asimismo, los modelos de desarrollo del capital humano deben ser imparciales, estando de acuerdo con la estrategia de la organización y las políticas de retención de talentos.

c. Eficiencia y calidad en la relación con proveedores y clientes: Las organizaciones de Estado que son más aceptadas por la ciudadanía, son las que concentran métodos y procedimientos modernos de gestión, mejorando en las relaciones con sus proveedores. Es muy importante que las organizaciones incorporen la responsabilidad social empresarial como un factor principal de la estrategia del conglomerado, a través de un conjunto de iniciativas y responsabilidades en relación al desarrollo sostenible y la reducción de pobreza (Quiñones, 2013).

2.1.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

Quiñones (2013) asegura que, en una sociedad democrática, el Estado se encuentra obligado a ejercer con transparencia ante la sociedad y sus ciudadanos; mediante la rendición de cuentas y reparando sus errores, asimismo, asumiendo de

manera pública objetivos y compromisos para el futuro, con la finalidad de hallar formas de mejora continua y en sus relaciones con sus stakeholders.

Asimismo, Rodriguez (2015), en un artículo publicado acerca del impacto de la responsabilidad social en la gestión municipal, menciona a FIIAPP (2011), asegurando que la gestión municipal responsable, se realiza mediante la mejora continua, a través, de avances sensatos y seguros, alcanzando resultados en la economía, sociedad y medio ambiente, de forma planificada. Empero, la inserción de las nociones de responsabilidad social y sostenibilidad en el Estado, se encuentra brecha dilatada, en cuanto al cómo lograr que la institución desde su situación actual amplíe las mejores prácticas vigentes.

Las instituciones del Estado tienen sus propios grupos de interés de manera individual, como los empleados, población, proveedores, otras instituciones estatales y posiblemente una comunidad o grupo social relevante. Sin embargo, si la función legal de una institución del Estado es esencialmente optimar el nivel de alimentación o de educación, el logro de esta función no debería ser reconocido como responsabilidad social, asimismo, es necesario reconocer que la Responsabilidad Social parte de hacer bien el trabajo. Cualquier organización, antes de pensar en Responsabilidad Social debe primero cumplir la ley y sobre todo hacer bien su trabajo para el cual fue concebido. Luego de ello recién deberá pensar qué más puede hacer por sus grupos de interés (Remy, 2016).

2.1.5. CALIDAD

El concepto de calidad a través del tiempo tuvo diversas interpretaciones, y en la actualidad los conceptos discrepan mucho unas de otras. Por lo que, la calidad hace referencia a las singularidades de un producto o servicio o para la considerar los procesos y la gestión de una organización (Velásquez, 2004). De este modo,

toda institución, debe tener como precedente el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, mediante la Norma ISO 9001, debido que, es una normativa internacional que se concentra en todos los elementos de la gestión de la calidad que una organización debe tener un sistema seguro con el cual pueda gestionar y mejorar la calidad de sus productos o servicios (ISO 9001, 2015).

2.1.6. CALIDAD DE GESTIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

Arnoletto & Díaz (2009), señalan que, tanto las instituciones privadas como públicas enfrentan un ambiente comercial muy dinámico y cambiante, competitivo y exigente, siendo necesario tomar una fuerte responsabilidad con la calidad y con los costos para mantenerse y progresar. En el caso de las instituciones públicas, aunque no tienen competencia de tipo empresarial, existe la necesidad de hacer más con menos sumado a esto la demanda progresiva de servicios y, mayormente de gestión pública, exigidos por la sociedad. La calidad total, se establece como una respuesta para las exigencias del mercado y ciudadanía, su uso es inevitable al dar respuesta a las dificultades en el proceso de afianzar y desarrollo de las organizaciones de la administración pública, siendo indispensable para estar mantenerse al corriente de la forma de ponerlo en práctica, las técnicas a aplicar y como demostrar sus avances de mejora continua, mediante el reconocimiento de la población.

El Estado desarrolla diversas tiene la obigación desarrollar diversas actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos por la legislación en cada Estado, teniendo como fin responder a las diversas necesidades de la población, y en última instancia, incentivar el desarrollo personal, económico, la igualdad y el bienestar social. Siendo servicios básicos, los costos son asumidos por los contribuyentes a través del Estado (gasto público) (Bertram, 2014).

La Consultora Consultores AC Pública (2012), en su informe de modernización del estado indica que en los procedimientos administrativos es necesario promover un cambio en busca de mejorar continuamente la calidad de los servicios públicos y del servicio de atención al ciudadano. De este modo, optimizar los procesos a través de la orientación de la gestión por procesos siendo una característica en las que se debe trabajar para prosperar en brindar servicios públicos de calidad a nivel nacional.

En el sector privado, la no calidad a menudo supone costos totales del 20 o 30% de los costos anuales y en las empresas que brindan servicio, estos costos totales muchas veces son aún mayores, ascienden al 30 o 40% de los costos anuales. Para el Estado, es sensato presumir que este porcentaje es similar al último caso, y que hasta podría ser un poco más. Estas cifras ponen en manifiesto las posibilidades de ahorro de recursos que se pueden obtener, los cuales pueden permitir una mayor cobertura de los servicios, mejorar su calidad y el reconocimiento de los méritos de los trabajadores (Arnoletto & Díaz, 2009).

Velásquez (2004), la calidad total permite encaminarnos hacia la mejora de la calidad del servicio, a través de la reducción de los costos por baja calidad, explicando de esta manera la supuesta refutación entre optimizar la calidad y disminuir los costos al mismo tiempo. Asimismo, asegura que la Calidad Total concentra su labor en el cuidado de las necesidades y expectativas de los clientes. Para la Administración Pública, la atención de las exigencias de los pobladores, es la razón de ser y su fin último, siendo muy visible en los Municipios, que son ámbitos de relación directa, cara a cara, entre el Estado y la Sociedad.

En épocas de crisis de la política, y de descrédito de los grupos político, desarrollar calidad de los servicios públicos, permite resultados concretos, lo que

conllevaría a la legitimación de los políticos que participen en ellos y los lideren, y de prestigio para la actividad pública en general. Considerando el cumplimiento de las exigencias y necesidades de la población, a través de la identificación de los grupos de interés, tomando la iniciativa de comunicación con ellos; averiguar sus requisitos y expectativas y plantear las posibilidades; lograr con ello un acuerdo de requisitos. En esta relación están involucrados, los servidores públicos, por lo que es necesario encontrar factores de motivación, fundamentados en brindar oportunidades de participar, mejorando el clima laboral y en el orgullo del trabajo bien hecho, para que presten mejores servicios a los ciudadanos (clientes externos) y a sus propios compañeros de trabajo (clientes internos) (Arnoletto & Díaz, 2009)

Cuando los ciudadanos son incorporados al proyecto de calidad pública, se convierten en clientes, destinatarios de una oferta de servicio personalizada, o al menos diferenciada, que busca fidelizarlo y motivarlo a participar en la creación de valor público para todos (Arnoletto & Díaz, 2009).

2.1.7. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.

Alvarenga (2015), asegura que, la finalidad principal de los servicios públicos es generar un valor social, rigiéndose a la equidad en su prestación, debiendo priorizar el interés de la sociedad anteponiéndolo al interés particular, de este modo, el servicio público se rige principios como, la legalidad, calidad, transparencia, eficiencia, eficacia, respeto, probidad y lealtad a la institucionalidad y a la población. Desde siempre los servicios públicos municipales son muy importantes para desarrollar acertadamente y de manera adecuada su circunscripción y el bienestar general, la gestión de los servicios públicos municipales representan se

refleja el buen funcionamiento y desempeño de la administración pública y a su vez estos reconocen a las demandas de mejores condiciones de vida para la comunidad.

El portal de Municipio al día, asegura que

> La calidad de vida de las personas tiene una relación directa con el entorno en el que vive, para lo cual es indispensable el cubrir las Necesidades Básicas, por lo que las autoridades deben garantizar el agua y desagüe, salubridad y limpieza pública, suministro eléctrico, cementerios, seguridad ciudadana, transporte público, mercados y camales y licencias y registros" (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).

2.1.8. COMPETENCIA DE LAS MUNICIPALIDADES

Según el Congreso de la República del Perú (2003), las municipalidades en materia de Organización del espacio físico y uso del suelo, asumen competencias y ejercen las siguientes funciones:

Las Municipalidades Distritales

- **Con carácter exclusivo:**

a. Aprobar el Plan Urbano y/o rural Distrital, con sujeción al Plan y las normas provinciales sobre la materia.
b. Elaborar el catastro distrital.
c. Disponer la nomenclatura de avenidas, calles, jirones, pasajes, parques, plazas, y la numeración predial.
d. Reconocer a los asentamientos humanos y promover su desarrollo y formalización
e. Otorgar las autorizaciones, derechos y licencias y realizar la fiscalización de:

e1) Habilitaciones urbanas

e2) Construcción, remodelación o demolición de inmuebles y declaratorias de fábrica.

e3) Ubicación de avisos publicitarios y propaganda política.

e4) Apertura de establecimientos comerciales, industriales y de actividades profesionales; en atención a la zonificación.

e5) Los demás establecidos de acuerdo a los planes y normas sobre la materia.

Las municipalidades distritales deben coordinar con las municipalidades provinciales para, ejecutar de manera directa o proveer la ejecución de las obras de infraestructura urbana o rural las cuales deberán ser indispensables para el desarrollo de la vida de la población, la producción, el comercio, el transporte y la comunicación en el distrito, siendo estas, pistas, vías, puentes, parques, mercados, canales de irrigación, locales comunales, y similares.

2.2. ANTECEDENTES

a. INTERNACIONAL

Méndez (2011), en su tesis doctoral, con el fin de analizar el impacto de la responsabilidad social empresarial del Ingenio San Antonio en la contribución al desarrollo local sostenible del municipio de Chichigalpa, durante el periodo 2009-2010, egresado de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León.

La investigación fue descriptiva-cualitativa, como herramienta de recolección de datos empleó un cuestionario para los indicadores Ethos, siendo aplicado a la muestra de 54 trabajadores. En base a la información brindada por los encuestados, concluyó que, en la RSE del ISA, los promedios más característicos son la ética empresarial, el compromiso con la comunidad y el marketing responsable. Identificando además que, las variables en las que deben trabajar para mejorar son

la calidad de vida laboral y el medio ambiente, sin embargo, el escenario presentada en el ISA es superior al de otras empresas."

Gómez (2014), en su investigación de pregrado, con el objetivo "determinar la forma de aplicación de la responsabilidad social empresarial en la municipalidad de Huehuetenango, estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landivar, de Guatemala. El tipo de estudio fue básica, con método descriptivo, empleó la técnica de la entrevista, utilizando como herramienta de recolección de información una guía estructurada, asimismo, empleó la técnica de encuesta mediante un cuestionario, siendo aplicado a una muestra de 233 personas, entre alcalde, empleados, jefes de dependencias; concluyendo que, no se aplica responsabilidad social empresarial en la municipalidad de Huehuetenango, por causa de desconocimiento de su existencia, debido que no tienen claro las funciones municipales que les corresponden, asimismo, los trabajadores desconocen el significado real de este término, interpretándolo erróneamente, teniendo además que, la municipalidad se relaciona con los usuarios, parcialmente a través de la Oficina de Relaciones Públicas, empero; esta oficina no tiene concretos los mecanismos y procedimientos que consientan que los usuarios den a conocer sus inquietudes y demandas relacionadas a la atención que reciben. (calidad de servicio)."

b. NACIONAL

Montañez (2017), para su tesis de maestría, planteó el objetivo de "determinar la relación que existe entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay. El tipo de estudio fue no experimental, con diseño correlacional, la muestra estuvo constituida por 294 trabajadores del municipio de esa provincia. Empleó la técnica de encuesta, con un cuestionario de

instrumento el cual fue puesto a prueba su validez y fiabilidad previo a su aplicación a la muestra.

Concluyendo que, existe una relación significativa y alta entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible de la municipalidad provincial de Yungay, para el 2017 (r=0,722**), lo que le permitió aceptar la hipótesis de su investigación.

Núñez (2016), en su investigación para optar el grado de doctor, tuvo como objetivo determinar la relación entre la responsabilidad social municipal y el impacto ambiental en la provincia de Huancayo; la investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, mediante el método deductivo, analítico e hipotético, con diseño no experimental y correlacional, empleó la técnica de encuesta con un cuestionario, el cual aplicó, la muestra constituida por 230 trabajadores y 130 vecinos de los distritos Huancayo, El Tambo y Chilca. Determinando que, existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Municipal y el Impacto ambiental (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .763**).”

Castillo (2004), en su tesis titulada; Reingeniería y gestión municipal, estudia el problema que constituyen los servicios deficientes que ofrecen los municipios, examina las ventajas comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la gestión de los gobiernos locales; identifica las deficiencias y fortalezas en la organización de los gobiernos locales y analiza el impacto de la reingeniería en la gestión de estos. En la investigación realizada llega las siguientes conclusiones: 1) la reingeniería no significa despido de personas, es cooperación entre personas 2) la reingeniería en la gestión municipal implica traslado de personal de áreas racionalizadas a áreas que optimicen el servicio a la comunidad. 3) la reingeniería implica proceso de mejoramiento continuo y habituar al desarrollo organizacional.”

Inca (2015), para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, realizó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. Debido que trata de responder problemas teoréticos o sustantivos, la investigación fue de tipo sustantiva, de este modo, se orientó a describir, predecir o retro decir la realidad, mediante el diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional-transeccional, estudió la información recaudada a la muestra constituida por 339 usuarios mayores de 25 años, que acudieron a la municipalidad.

De acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman, las variables estudiadas obtuvieron un valor de 0.591, indicando que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

c. LOCAL

De la Barra Paredes (2018), en su tesis de licenciatura, tuvo como objetivo analizar la inversión pública que se desarrolla en el distrito de Hermilio Valdizán y su contribución en la calidad de vida de sus ciudadanos, el tipo de investigación fue básico aun nivel descriptivo correlacional y de corte transversal, para estudiar el impacto de la variable independiente con la variable dependiente realizó una encuesta a una muestra representativa de 134 personas mayores de 18 años que residen dentro del ámbito urbano y rural del distrito; utilizó para tal efecto un instrumento conteniendo 16 preguntas con respuestas de tipo Likert; los datos obtenidos fueron procesados y analizados a través de la estadística descriptiva (frecuencias y gráficos de barras) y a través de la estadística inferencial no paramétrica de Rho de Spearman. Con los datos obtenidos concluyó que la inversión pública (variable independiente) que realiza el distrito de Hermilio

Valdizán, tiene una correlación directa significativa con la calidad de vida (variable dependiente) de 0,00, menor a $\alpha = 0,05$; para la variable dependiente se consideró los servicios básicos (calificación=3.5) y los servicios urbanos (calificación=2.7); sin embargo asegura que el modelo solo es explicado en un 43.7 % la asociatividad entre las dos variables es positivo y moderado.

Carbajal (2013), en su tesis tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en la percepción de la calidad de servicios en las instituciones más representativas de la ciudad de Tingo María.

El estudio fue de tipo básico, de nivel descriptivo, con diseño transversal, la técnica empleada para la recolección de datos fue una encuesta empleando yun cuestionario, la cual fue aplicada a la muestra constituida por 161 trabajadores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Los datos obtenidos los procesó mediante estadísticas descriptivas, análisis de varianza (ANVA) y la prueba pos-hoc (DUNCAN).

Resultando que, en Essalud el factor seguridad es el mejor percibido (X=2.90), tangibilidad (X=2.74); en el Banco de la Nación el factor mejor percibido también es seguridad (X=3.41), la fiabilidad (X=3.15); en tanto en la Universidad Nacional Agraria de la Selva el factor mejor percibido es tangibilidad (X=3.19), seguido por seguridad (X=3.13).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

a. **Comunicaciones:** Los Servicios de Saneamiento comprenden la prestación regular de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial (Congreso de la República del Perú, 2003).

b. **Desarrollo económico:** El alcance de países o regiones para crear riqueza con la finalidad de generar y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus ciudadanos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).
c. **Inversión:** Utilización del dinero recaudado en impuestos, por parte del Gobierno nacional, gobiernos regionales y locales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).
d. **Participación ciudadana:** Es una parte esencial del sistema democrático que fomenta la construcción de una sociedad activa que impulsa todo aspecto de la vida social, económica, cultural o política, enriqueciendo la acción del Gobierno y la dota de eficacia, generando un equipo de gobierno más exigente y de más calidad (Illes, 2018).
e. **Programas sociales:** Fomentos de actividades orientado a mejorar la calidad de vida de la totalidad de la ciudadanía o, por lo menos, de un importante sector que evidencia necesidades insatisfechas. (Pérez & Merino, 2015)
f. **Rendición de cuentas:** Forma en la que se presentan los funcionarios públicos respecto a los resultados de la administración de los recursos públicos (Ministeerio de Economía y Finanzas, 2018).
g. **Salubridad y limpieza:** Gestión de los espacios públicos compartidos por todos los ciudadanos; en las ciudades, pueblos, aldeas o comunidades; aquellas que se relacionan de manera estrecha con la salud de los pobladores y la calidad del medio ambiente (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).
h. **Seguridad ciudadana:** El Estado en conjunto con la población, que busca asegurar una convivencia pacífica, erradicando la violencia, permitiendo el uso pacífico de las vías y espacios públicos (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).

i. **Servicios básicos:** Servicios esenciales para la ciudadanía en centro poblado, barrio o ciudad, que permiten garantizar la calidad de vida de la ciudadanía (Gaete, 2005)

j. **Suministro eléctrico**: El suministro regular de energía eléctrica para uso colectivo, prestado por una empresa pública o concesionaria. (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).

k. **Tarifas:** El costo que cobran las instituciones del Estado o concesionarias por los servicios a la ciudadanía (Pérez & Merino, 2015).

l. **Transparencia:** Trata la forma fundamental y básico que exige a la totalidad del Estado y funcionarios, a dar a conocer a la ciudadanía del manejo de los recursos públicos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

m. **Transporte público:** Acción municipal y del Estado en general en temas de transporte y tránsito terrestre, el cual está orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y garantizar sus condiciones de seguridad y salud, asimismo, a proteger el medioambiente y la comunidad en su conjunto (Presidencia del Consejo de Ministros, s.f.).

CAPÍTULO III

MÉTODOS

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo básica, debido que los hallazgos permitieron conocer el escenario actual de la responsabilidad social que emplea el municipio y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, del distrito de Tahuanía, de la provincia de Atalaya. En cuanto al nivel del estudio es relacional porque se comprobó la existencia de relación de la variable responsabilidad social con la variable calidad de servicios públicos.

3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para desarrollar el presente estudio se empleó el método inductivo, ya que a través del procedimiento realizado se logró obtener conclusiones generales partiendo de hechos particulares, basado en sucesos reales, que permitió establecer la relación existente de la responsabilidad social que viene desarrollando el municipio del distrito de Tahuanía con la calidad los servicios públicos municipal en la localidad de Bolognesi.

La investigación se desarrolló mediante el diseño no experimental de corte transversal, teniendo en cuenta la muestra y las variables estudiadas, teniendo la figura 3, donde se muestra el esquema del diseño:

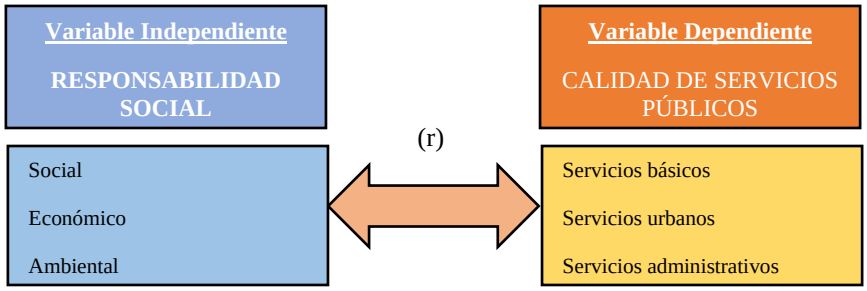


Figura 3. Representación del diseño de la investigación

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población de la investigación

La población se constituyó por 2,000 habitantes de la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, de la provincia de Atalaya, según información proporcionada por la (Municipalidad Provincial de Atalaya, 2018).

3.3.2. Muestra

Con la finalidad de fijar la muestra de pobladores que participaron en la recopilación de información como encuestados, se empleó la fórmula estadística para universos finitos.

$$\boldsymbol{n} = \frac{z^2\, pqN}{[e^2x(N-\ 1)] + \ z^2pq}$$

Donde:

Nivel de confianza (z)	= 1.96
Probabilidad de éxito (p)	= 0.90
Probabilidad de fracaso (q)	= 0.10
Margen de error (e)	= 0.05
Población (N)	= 2,000 pobladores.

$$\mathrm{n} = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(2{,}000)}{[(0.05)^2x\ (2{,}000-1)] + \ (1.96)^2\ (0.90)(0.10)}$$

n= 128 pobladores

Al reemplazar los datos en la fórmula se determinó que 128 pobladores mayores de 18 años, serían los que se debían de encuestar, de este modo, se les aplicó el cuestionario anónimo en un determinado momento, en el pueblo Bolognesi, del distrito de Tahuanía, de la provincia de Atalaya.

3.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Instrumentos de investigación.

El instrumento que se empleó para calcular las variables, fue un cuestionario anónimo, diseñada con escala de Likert de 5 opciones, para ambas variables considerándose desde 1 que representa “totalmente desacuerdo”, 2 “desacuerdo”, 3 “regular, 4 “de acuerdo” y 5 “totalmente acuerdo”, el instrumento en mención, se aplicó de forma individual a 128 pobladores de la localidad de Bolognesi, del distrito de Tahuanía, se detalla las preguntas por cada variable. (Anexo 2)

3.4.2. Técnicas de recolección y procesamiento de datos

La recolección de información, fue realizada mediante las siguientes técnicas: encuesta y revisión bibliográfica.

a. Encuesta: Esta técnica fue empleada mediante el instrumento cuestionario anónimo, que estuvo conformada por afirmaciones diseñadas a mediante la escala de Likert que permitieron determinar la responsabilidad social del municipio y su relación con la calidad de los servicios públicos, la encuesta fue aplicada a los pobladores de la localidad de Bolognesi, del distrito de Tahuanía, ubicándolos en los espacios que son concurridos masivamente como la plaza, centros de salud, mercados y otros.

Variable independiente: Responsabilidad Social Municipal (10 ítems)

- Dimensión social comprende los ítems del 1 al 3.

- Dimensión económica alcanza los ítems del 4 al 8.
- Dimensión ambiental alcanza los ítems del 9 y 10

Variable dependiente: calidad de los servicios públicos (17 ítems)

- Dimensión servicios urbanos que alcanza los ítems del 11 al 18.
- Dimensión servicios básicos que comprende los ítems del 19 al 24.
- Dimensión servicios administrativos a través de los ítems del 25 al 27.

b. Revisión documental y bibliográfica, el cual permitió analizar bibliografías que conllevó a realizar un análisis más profundo en la discusión de los resultados obtenidos.

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Estadística descriptiva

Con el objetivo de desarrollar una interpretación adecuada a los datos recolectados, el primer proceso que se desarrolló fue la estadística descriptiva, con la finalidad de expresar de manera numérica los de datos para suministrar esa información, empleándose el conteo de frecuencia, histogramas construyéndose figuras y tablas que conllevaron a analizar de manera profunda y con mayor claridad.

3.5.2. Estadística inferencial

El análisis estadístico, se desarrolló mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, debido que permitió determinar la relación existente entre las variables estudiadas. Los datos se analizaron mediante la estadística inferencial, con el objetivo de exponer la relación existente entre las variables que se analizaron.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.6.1. Análisis de confiabilidad del instrumento de medición

Con el objetivo de comprobar la confiabilidad del cuestionario diseñado para medir las variables, se realizó la prueba de confiabilidad interna Alfa de Cronbach. Logrando obtener un coeficiente de alfa Cronbach de 0.729, con lo que se concluye que el instrumento tiene buena consistencia interna, tal como se señala en la tabla 1.

Tabla 1.
Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de muestra piloto
,729	,721	25

Fuente: Encuesta piloto a los pobladores de la localidad de Bolognesi, 2019.

3.6.2. Aplicación del instrumento

El cuestionario fue aplicado a los pobladores de la localidad de Bolognesi, del distrito de Tahuanía, estando condicionada al tiempo y disposición de los encuestado, siendo abordados en diferentes puntos de la ciudad. (plaza, mercados, centros de salud, entre otros)

3.6.3. Procesamiento de datos

Tabulación: Por medio de la herramienta Microsoft Excel, se realizó la tabulación de los datos, a través del cual se obtuvo la tabla de datos recogido, siendo esta la base para obtener información gráfica para ser expuesta en el presente informe.

Aplicación de la prueba estadística: A través del programa estadístico SPSS v.24, se realizó la aplicación de la prueba estadística, a fin de contrastar las hipótesis.

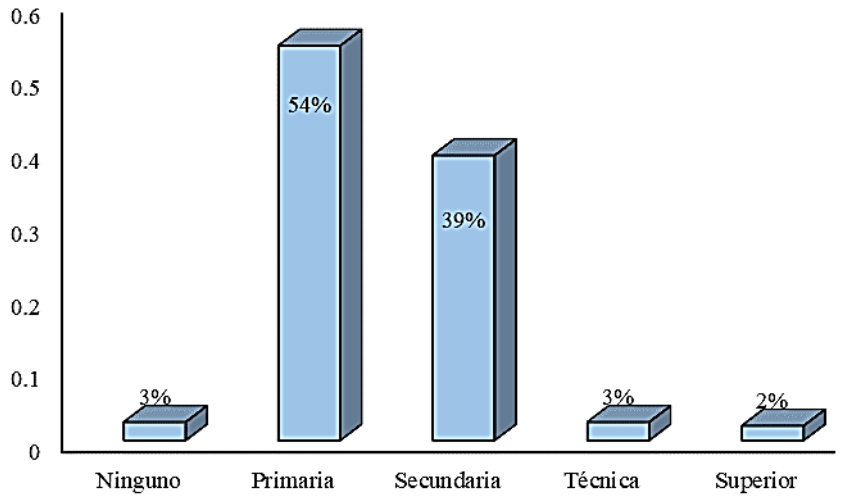
CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE DATOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

a) Análisis según nivel de educación

Para el análisis de nivel educativo el 54% de los encuestados tienen estudios de primaria y el 39% estudios secundarios, dando a conocer que los pobladores de la localidad de Bolognesi en su mayoría logran estudios de nivel básico, según se observa en la figura 4.

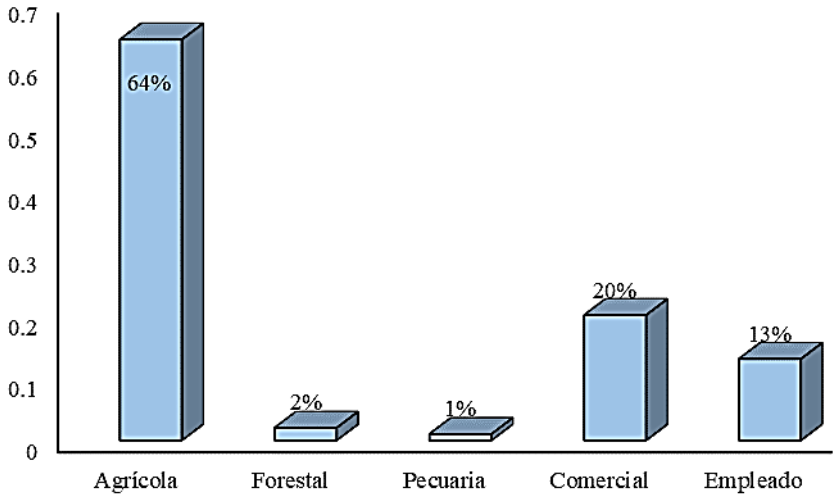


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 4. Nivel de educación de los pobladores de la localidad de Bolognesi.

b) Análisis de actividad económica

Según la actividad económica los pobladores de la localidad de Bolognesi, se dedican principalmente a la agricultura en un 64%, el 20% se dedican al comercio y el 13% son empleados dependientes, según se observa en la figura 5.

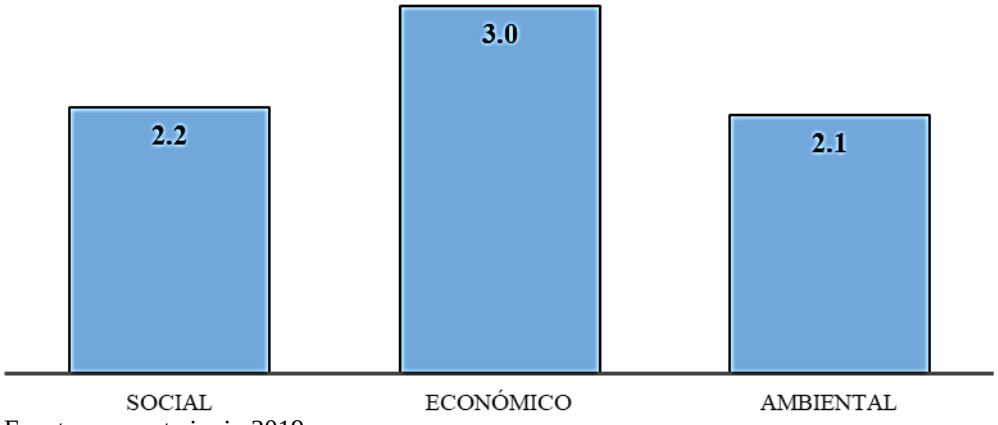


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 5. Según actividad económica de los pobladores de la localidad de Bolognesi.

4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Responsabilidad Social

La responsabilidad social que en la actualidad lleva a cabo el municipio Tahuanía en la localidad de Bolognesi fue estudiado mediante tres dimensiones, siendo social, económico y ambiental, para interpretación de la valoración de cada dimensión esta será desde Total desacuerdo (1) hasta Total acuerdo (5), se puede apreciar en la figura 6 que el que fue mejor valorado es la dimensión económica dándole una valoración de regular ($\bar{X}$=3), seguido por la dimensión social ($\bar{X}$=2.2) y ambiental ($\bar{X}$=2.1), con una valoración de malo en ambos casos y una valoración general de 2.4.



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 6. Valoración de las dimensiones de la responsabilidad social que la municipalidad de Tahuanía realiza en la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

4.3. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Responsabilidad Social

4.3.1. Dimensión Social

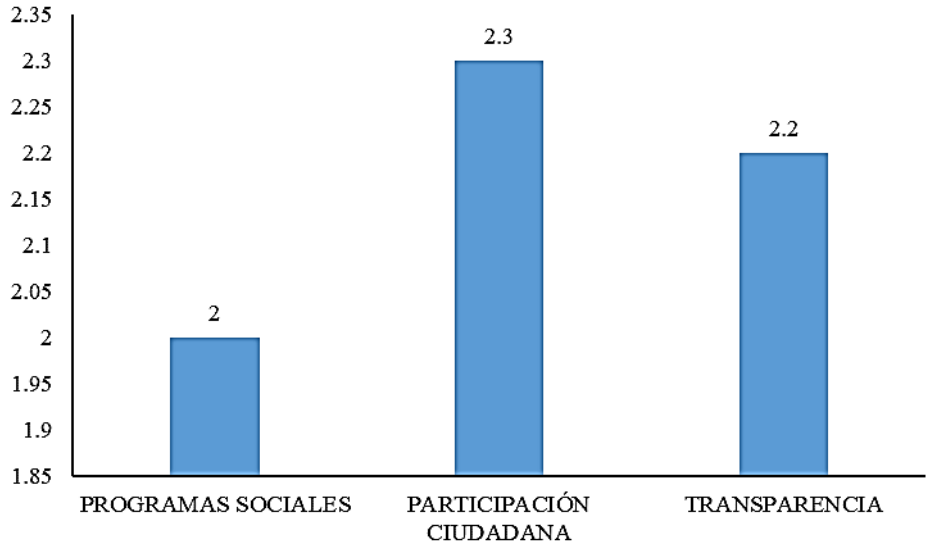
La dimensión social estuvo conformada por tres indicadores, quien obtuvo mayor promedio fue la participación ciudadana con $\bar{X}$=2.3, estando con una valoración baja, al igual que los otros dos indicadores, con estos resultados evidencian que la dimensión social de la responsabilidad social de la municipalidad de Tahuanía en la localidad de Bolognesi es percibido como deficiente (ver tabla 2).

Tabla 2.

Promedio valoración de indicadores de la dimensión social

PROGRAMAS SOCIALES	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	TRANSPARENCIA
2,0	2,3	2,2

Fuente: encuesta junio 2019, n=128.

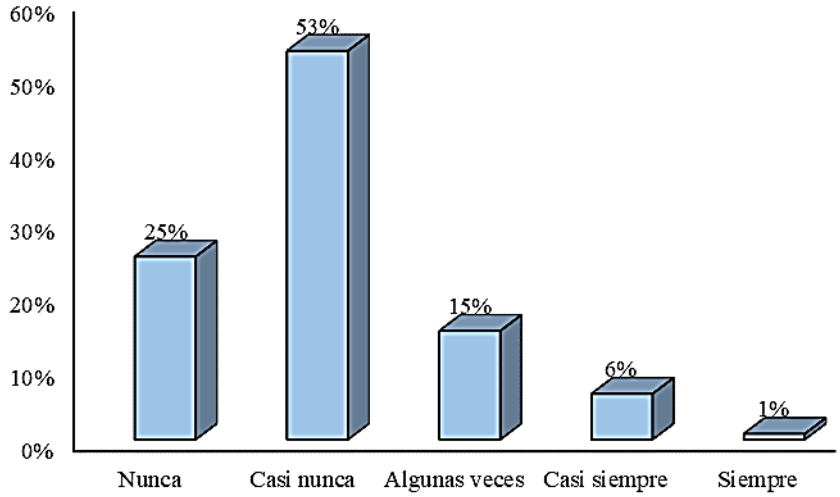


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 7. Promedio valoración de indicadores de la dimensión social, según los pobladores, n=128.

a) Programas sociales

Los programas sociales se encuentran enmarcados en alimentarios, defensoría municipal, educación e infraestructura en salud, que la municipalidad de Tahuanía desarrolla en la localidad de Bolognesi, en ese sentido la figura 8, revela que, el 25% y 53% de los pobladores encuestados asegura que el municipio nunca y casi nunca desarrolla programas sociales.

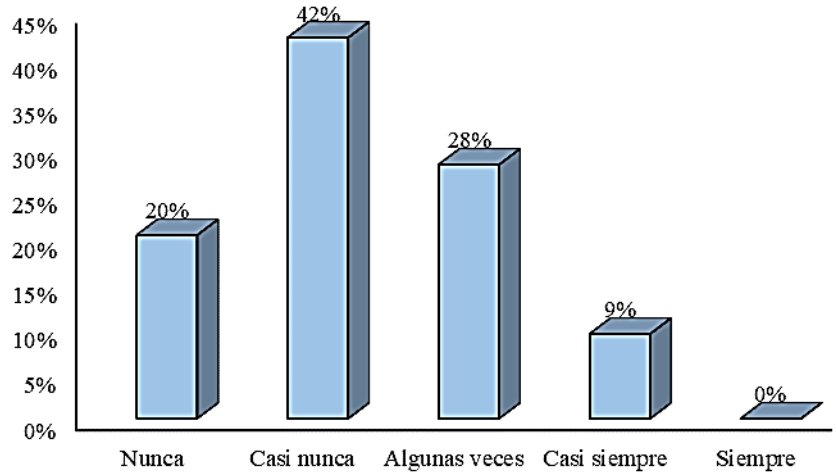


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 8. La municipalidad de Tahuanía realiza programas sociales que le benefician a usted, según los pobladores, n=128.

b) Participación ciudadana

La participación ciudadana es fundamental para el progreso de una localidad, ya que según las necesidades prioritarias de la población los gobiernos locales ejecutan inversión en obras que permitan cerrar brechas, en el sentido que el municipio de Tahuanía tome en cuenta las sugerencias de los pobladores de la localidad de Bolognesi, la figura 9 muestra que, el 20% y 42% de los encuestados asegura que nunca y casi nunca respectivamente el municipio toma en cuenta las sugerencias para la ejecución de obras en la localidad de Bolognesi, asimismo el 28% de ciudadanos asegura que algunas veces si toman en cuenta sus sugerencias en cuanto a las consideraciones para la priorización de obras.

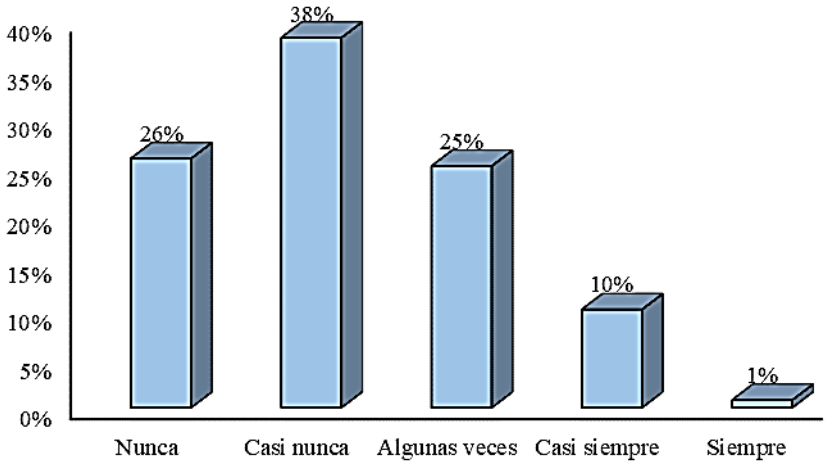


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 9. El municipio de Tahuanía realiza obras tomando en cuenta las opiniones y sugerencias de la población, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

c) Transparencia

La figura 10 muestra que el 26% y 38% se aseguran que nunca y casi nunca el municipio de Tahuanía actúa con transparencia en su gestión, el 25% asegura que algunas veces si actúan con transparencia y el 10% manifiesta que casi siempre la gestión municipal es transparente.



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 10. El municipio de Tahuanía ejecuta sus operaciones con transparencia, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

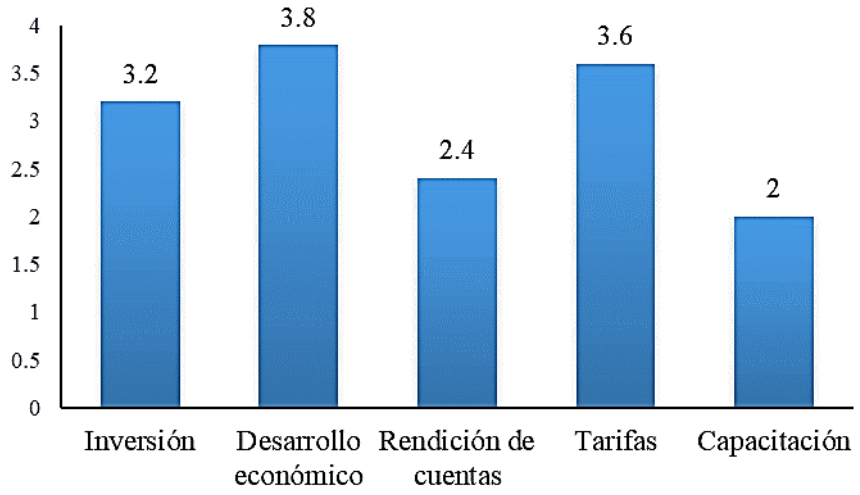
4.3.2. Dimensión Económica

La dimensión económica estuvo constituida por cinco indicadores, como se muestra en la tabla 3, el desarrollo económico fue el que obtuvo un mayor promedio 3.8, estando más cercana a 4, se establece con una valoración de ligeramente bueno, seguido por el indicador rendición de cuentas con 3.6 de promedio, el menor valorado fue el indicador capacitación que realiza la municipalidad quedando calificado como bajo, según los pobladores de la localidad de Bolognesi.

Tabla 3.
Promedio valoración de indicadores de la dimensión económico

INDICADOR	$\bar{X}$
Inversión	3,2
Desarrollo económico	3,8
Rendición de cuentas	2,4
Tarifas	3,6
Capacitación	2,0

Fuente: encuesta junio 2019, n=128.

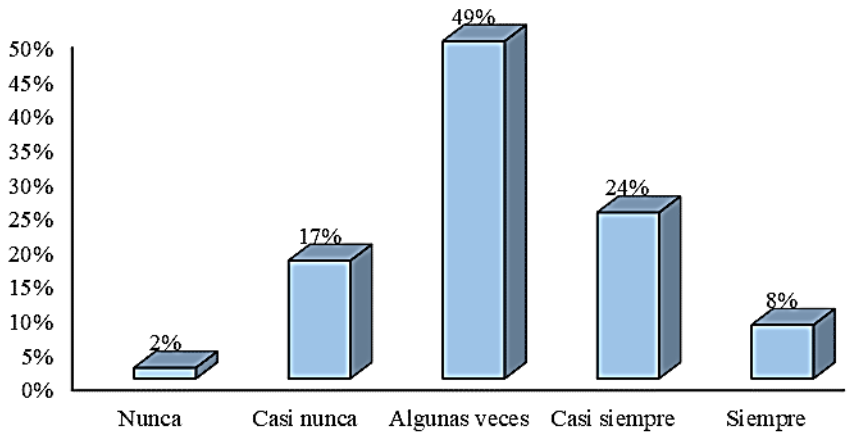


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 11. Promedio valoración de indicadores de la dimensión económico, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

a) Inversión

En cuanto a las inversiones que la municipalidad de Tahuanía realiza en la localidad de Bolognesi con la finalidad de reducir los índices de pobreza y en beneficio de toda la población se tiene que, el 17% asegura que casi nunca las inversiones son realizadas con esos fines, el 49% asegura que algunas veces si se realizan con esos fines y el 24% asegura que casi siempre es realizado con la finalidad de cierre de brechas de pobreza y en beneficio de toda la población (ver figura 12).



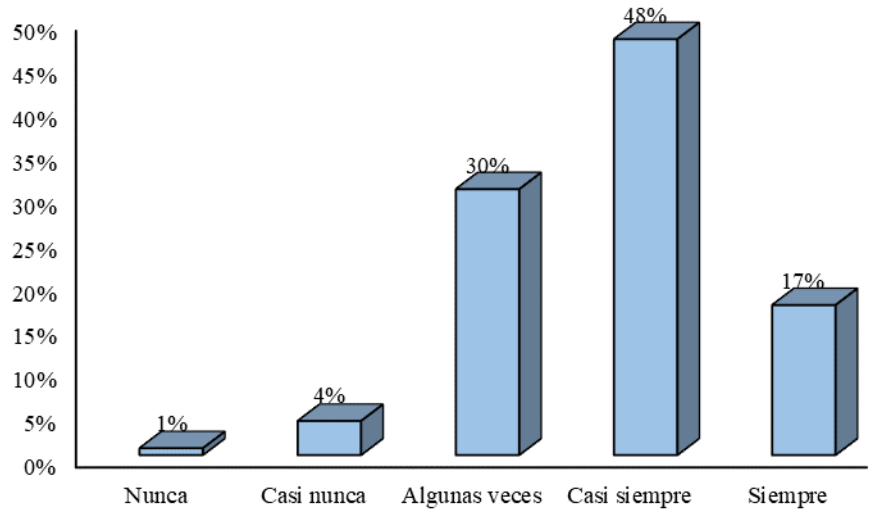
Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 12. Las inversiones públicas desarrolladas en la localidad de Bolognesi se orientan a la reducción de pobreza y en beneficio de toda la población, según los pobladores, n=128.

b) Desarrollo económico local

Una de las funciones principales de un municipio es promover el desarrollo local, tanto en la gestión de servicios como en las inversiones en obras que realiza en la misma localidad, en ese sentido la figura 13 muestra que, el 30% de los pobladores encuestados asegura que algunas veces la gestión del municipio de

Tahuanía promueve el desarrollo económico y el 48% asegura que casi siempre es con la finalidad de generar el desarrollo económico de su localidad.

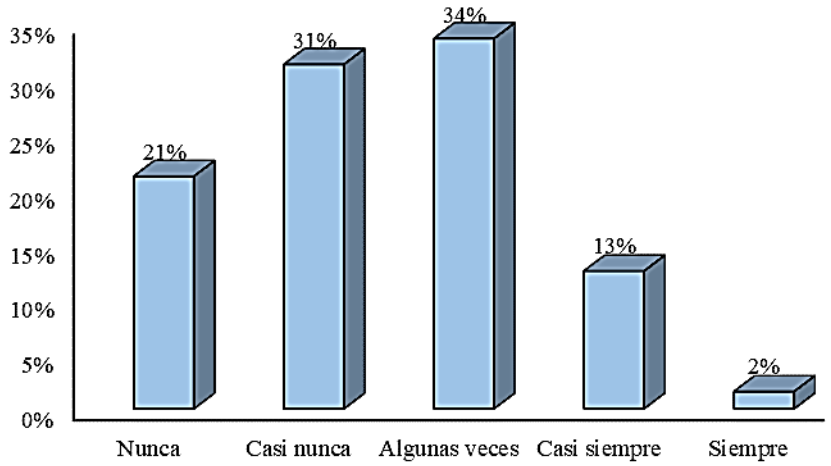


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 13. La gestión municipal e inversión de obras, promueven el desarrollo económico de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

c) Rendición de cuentas

La figura 15 muestra que el 21% y 31% de los pobladores encuestados asegura que la municipalidad nunca y casi nunca respectivamente realiza rendiciones de cuenta y el 34% manifiestan que algunas veces la gestión municipal rinde cuentas a la población.

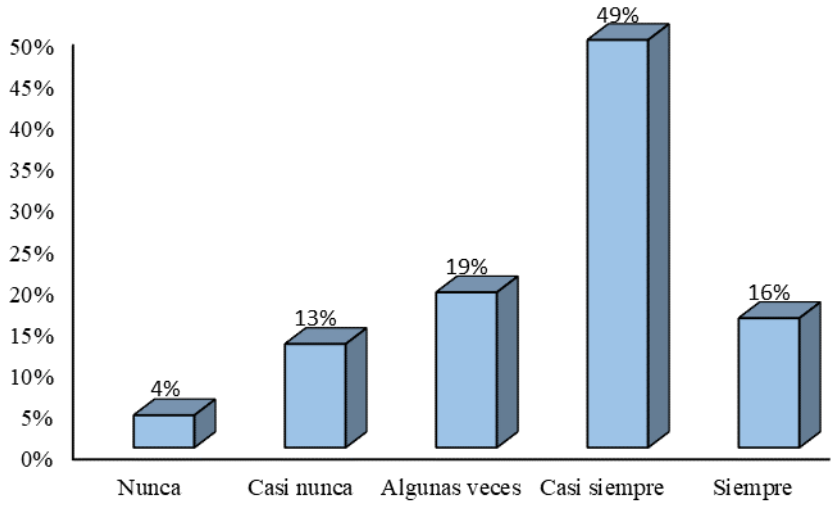


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 14. La municipalidad de Tahuanía realiza rendición de cuentas de su gestión en la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

d) Tarifas

En cuanto a los costos de los servicios que brinda la municipalidad de Tahuanía en la localidad de Bolognesi, se tiene que el 49% y el 16% de los encuestados asegura que casi siempre y siempre son adecuados y justos para la población de Bolognesi (ver figura 15)

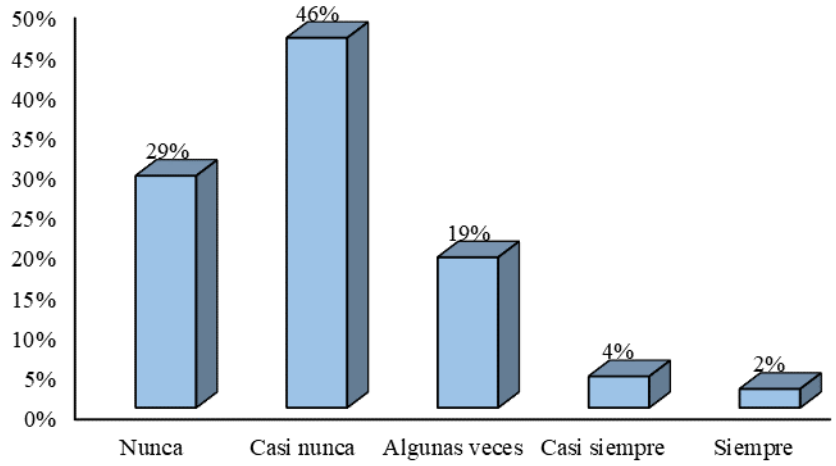


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 15. Las tarifas de los servicios que brinda la municipalidad de Tahuanía son adecuados y justos, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

e) Capacitaciones

Se inquirió con los pobladores de Bolognesi con respecto a las capacitaciones que la municipalidad de Tahuanía despliega en favor de la comunidad orientados al desarrollo de la economía de la localidad en temas de agricultura, pesca y turismos ya que estas son las principales actividades económicas de la localidad, teniendo que el 29% y 46% de los encuestados aseguran que nunca y casi nunca respectivamente se desarrollan y/o fomentan capacitaciones a la población de Bolognesi, mientras que el 19% manifiesta que algunas veces la municipalidad de Tahuanía ejecuta capacitaciones para la población que conlleven al desarrollo económico de la localidad (ver figura 16).



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 16. La municipalidad de Tahuanía promueve capacitaciones para la población orientados al desarrollo económico de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

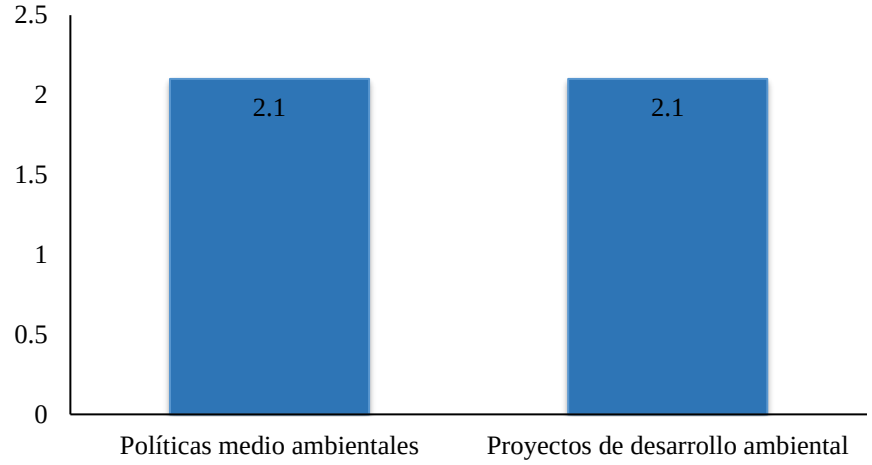
4.3.3. Dimensión Ambiental

Esta dimensión estuvo constituida por dos indicadores que obtuvieron un promedio de 2.1, siendo esta dimensión valorado como bajo (ver tabla 4).

Tabla 4.
Promedio valoración de indicadores de la dimensión ambiental

Políticas medio ambientales	Proyectos de desarrollo ambiental
2,1	2,1

Fuente: encuesta junio 2019, n=128.

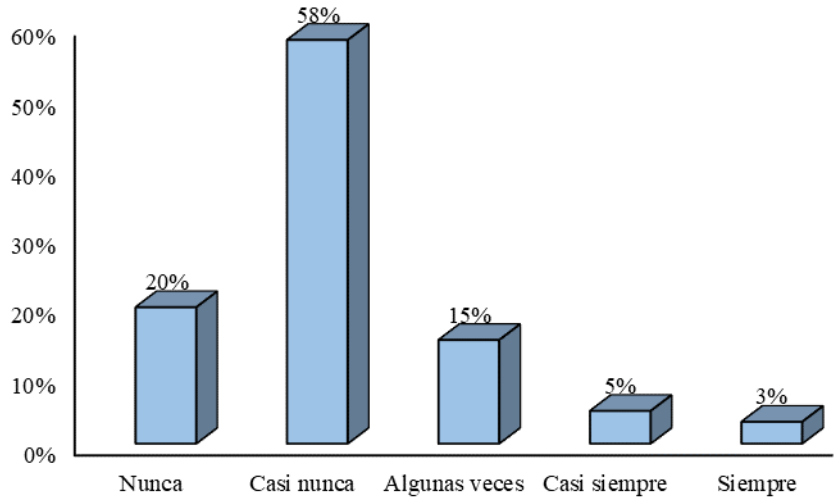


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 17. Promedio valoración de indicadores de la dimensión ambiental de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

a) Políticas medio ambientales

El desarrollo de los procesos y servicios, adoptando políticas de protección del medio ambiente, es una de las prácticas que las entidades del estado se encuentran obligados a ejecutar, ya que permite hacer uso eficiente de los recursos del estado, en ese sentido la figura 18 permite observar que el 20% y 58% de los encuestados asegura que nunca y casi nunca respectivamente la municipalidad de Tahuanía desarrolla sus actividades considerando la conservación del medio ambiente y el 15% asegura que algunas veces si desarrollan sus actividades adoptando políticas medio ambientales.

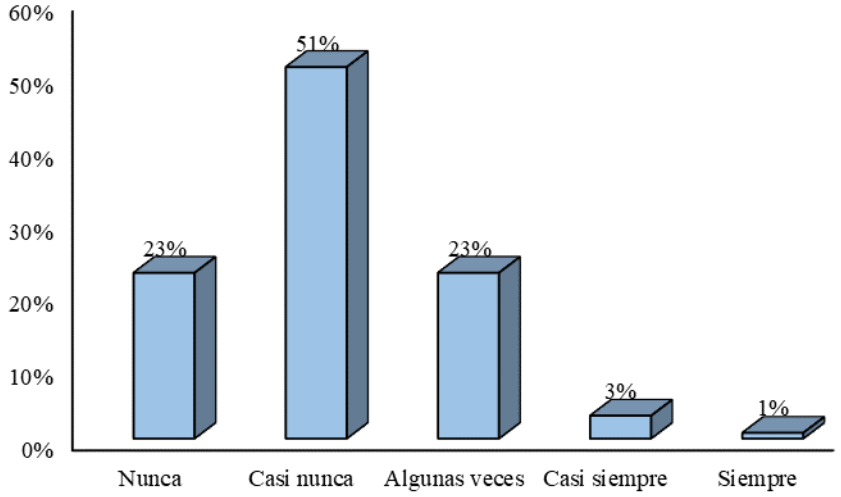


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 18. La gestión municipal de Tahuanía realiza sus actividades (procesos y servicios) considerando la protección al medio ambiente, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128

b) Proyectos de desarrollo ambiental

En la actualidad la gestión municipal debe realizar inversiones considerando la preservación del medio ambiente, en ese sentido la figura 19 muestra que el 23% y 51% de los pobladores de Bolognesi aseguran que la municipalidad de Tahuanía nunca y casi nunca respectivamente desarrolla proyectos de inversión que fomenten la conservación del medio ambiente, sin embargo, un 23% asegura que algunas veces las inversiones desarrolladas fomentan la conservación del medio ambiente en su localidad.

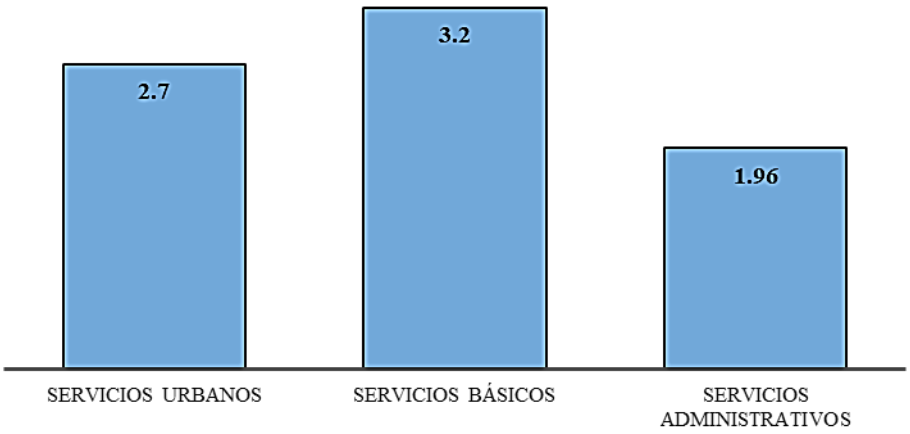


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 19. La municipalidad de Tahuanía gestiona y ejecuta inversiones que fomenten la preservación del medio ambiente (reforestación, tratamiento de residuos, etc.) según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

4.4. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicios Públicos

La calidad de los servicios públicos que actualmente desarrolla el municipio Tahuanía en la localidad de Bolognesi obtuvo un promedio general de 2.6, siendo este una valoración baja, fue estudiado mediante tres dimensiones, servicios urbanos, servicios básicos y servicios administrativos, para interpretación de la valoración de cada dimensión esta será desde Total desacuerdo (1) hasta Total acuerdo (5), se puede apreciar en la figura 20 que el que fue mejor valorado es la dimensión de servicios básicos dándole una valoración de regular ($\bar{X}$=3.2), seguido por la dimensión servicios urbanos ($\bar{X}$=2.7) siendo este ligeramente regular y la dimensión de servicios administrativos ($\bar{X}$=1.96) siendo este ligeramente muy bajo.



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 20. Promedio de valoración de la calidad de los servicios públicos de la municipalidad de Tahuanía, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

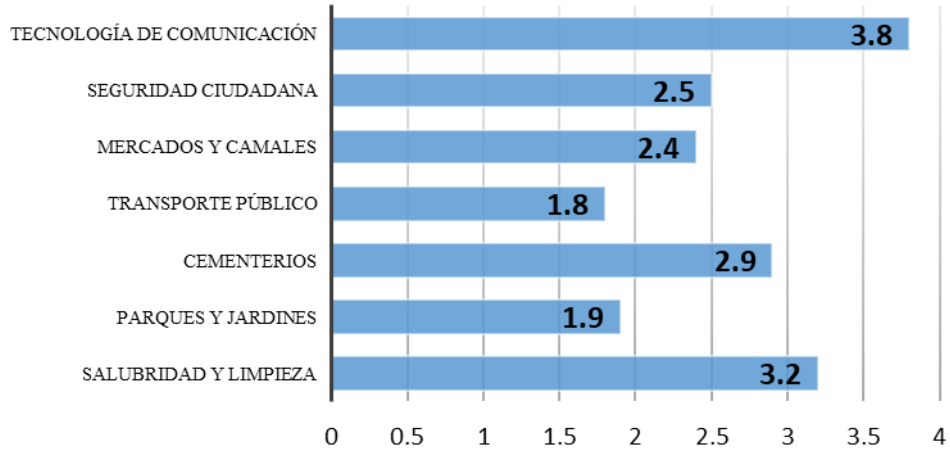
4.5. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

4.5.1. Dimensión Servicios Urbanos

Los servicios urbanos estuvieron compuestos por siete indicadores, la tabla 5 muestra que el acceso a tecnologías de comunicación que fomenta el municipio es ligeramente bueno ya que obtuvo ($\bar{X}$=3.8) de promedio y el menor valorado fue la gestión que realiza la municipalidad para la creación de áreas de esparcimiento y parques con una valoración baja ($\bar{X}$=1.9).

Tabla 5.
Promedio valoración de indicadores de servicios urbanos

Nº	INDICADOR	X
1	Salubridad y limpieza	3,2
2	Parques y jardines	1,9
3	Cementerios	2,9
4	Transporte público	1,8
5	Mercados y camales	2,4
6	Seguridad ciudadana	2,5
7	Tecnología de comunicación	3,8

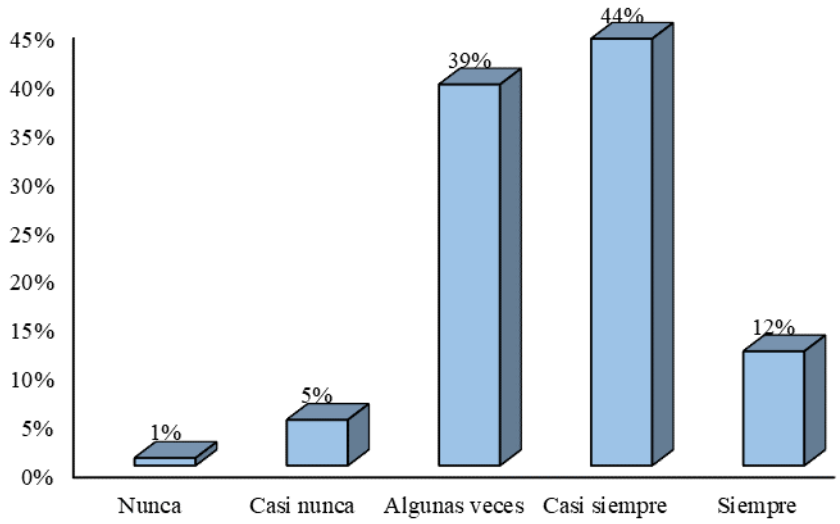


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 21. Promedio de valoración de los indicadores de servicios urbanos de la municipalidad de Tahuanía, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

a) Salubridad y limpieza

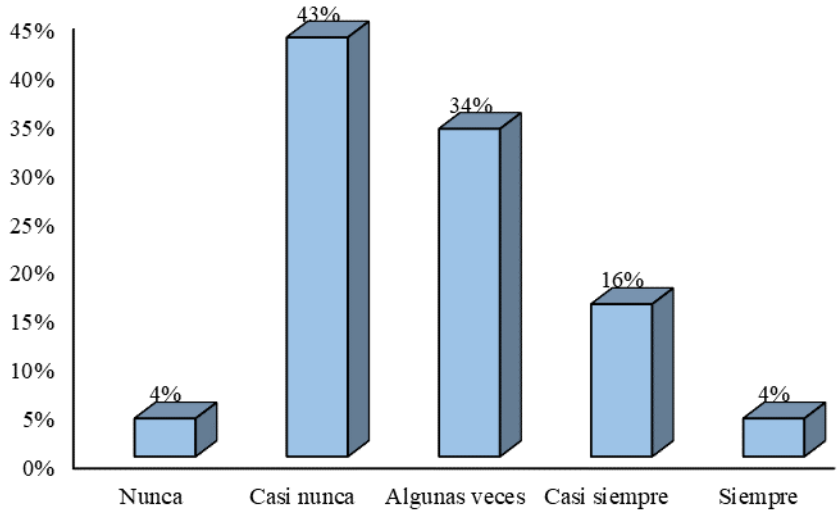
El recojo de desechos y el servicio de limpieza de la ciudad es una de servicios que salvaguardan la salubridad en una localidad, en ese sentido la figura 23 muestra que el 39% y el 44% de los pobladores de la localidad de Bolognesi aseguran que algunas veces y casi siempre respectivamente el municipio de Tahuanía brinda servicios de recojo de desechos y limpieza pública.



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 22. La municipalidad de Tahuanía desarrolla servicios de recojo de desechos y limpieza pública, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

Asimismo, es de suma importancia que la municipalidad de Tahuanía, regule y controle la salubridad e higiene de los locales comerciales, mercados, escuelas y otros lugares públicos, por lo que se inquirió a los pobladores de la localidad de Bolognesi, si el municipio de su distrito realiza estas regulaciones y controles, teniendo que 43% de los encuestados asegura que casi nunca, el 34% manifiesta que algunas veces si desarrollan esta labor y el 16% asegura que casi siempre el municipio distrital desarrolla esta labor en la localidad de Bolognesi (ver figura 23).

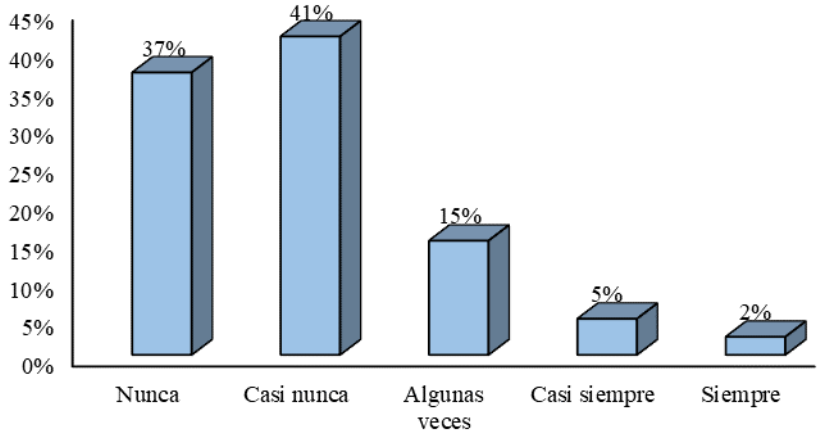


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 23. La municipalidad de Tahuanía regula y controla el aseo y salubridad de los establecimientos comerciales y públicos de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

b) Parques y jardines

La figura 24, muestra que el 37% y 41% de los encuestados asegura que nunca y casi nunca el municipio fomenta la creación de áreas verdes, parques y jardines en su localidad.

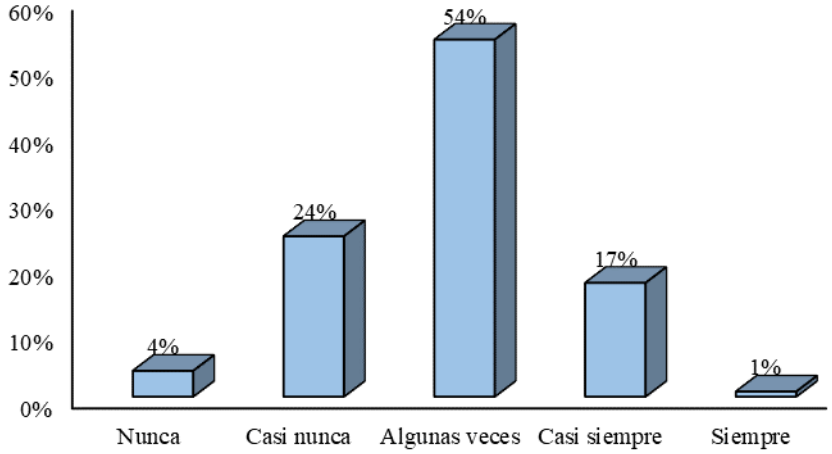


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 24. La municipalidad de Tahuanía contribuye a la creación de parques y jardines en la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

c) Cementerios

En la encuesta se presentó una afirmación a los pobladores de Bolognesi acerca de un lugar adecuado para el servicio de cementerio de acuerdo a las necesidades de la población que el municipio les brinda, resultando la figura 25, donde se muestra que el 24% de los encuestados asegura que casi nunca el municipio brinda un lugar adecuado para esta necesidad y el 54% de los pobladores encuestados manifiesta que algunas veces el municipio provee de un lugar adecuado para cementerio a la localidad de Bolognesi.

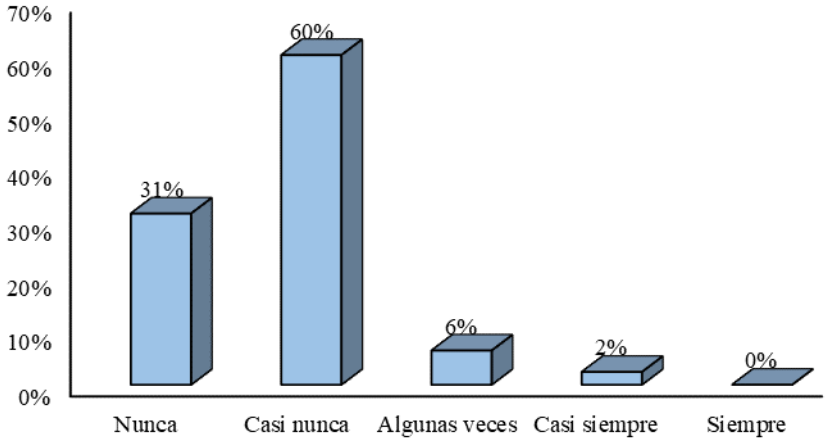


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 25. La municipalidad de Tahuanía provee de servicio de cementerio de calidad de acuerdo a las necesidades de la población de la localidad de Bolognesi, según los pobladores, n=128.

d) Transporte público

Una función importante que cumplen los municipios es regular y ordenar el transporte público de vehículos menores, en busca de garantizar la seguridad y salud de la comunidad además de preservar el medio ambiente, en ese sentido se tiene la figura 26 que muestra que el 31% y el 60% de los encuestados aseguran que el municipio de Tahuanía nunca y casi nunca realiza esta labor en la localidad de Bolognesi

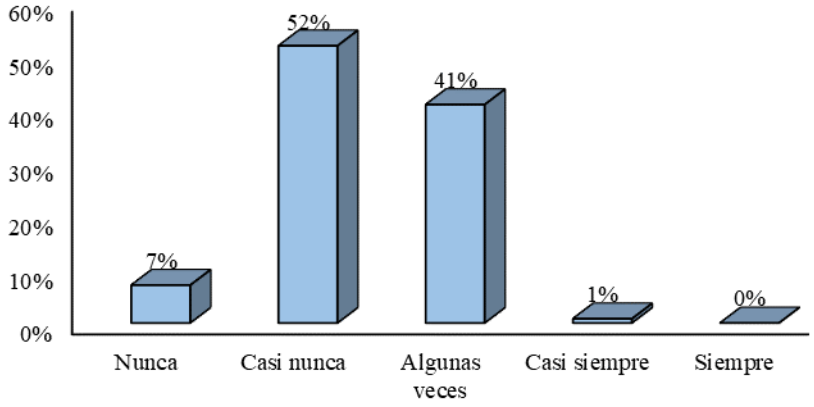


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 26. La municipalidad de Tahuanía regula y ordena el transporte de vehículos, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

e) Mercados y camales

La figura 27, muestra que el 52% de los pobladores aseguran que en su localidad los mercados y camales casi nunca se ajustan a las necesidades de abastecimiento que requieren y el 41% asegura que algunas veces los mercados y camales se ajustan a sus necesidades.

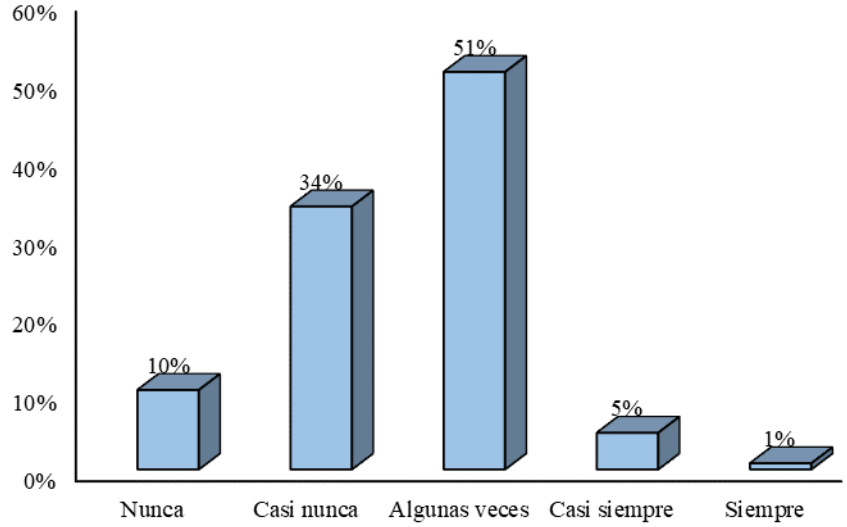


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 27. La localidad de Bolognesi cuenta con mercados y camales que se ajustan a las necesidades de abastecimiento de la población, según los pobladores n=128.

f) Seguridad ciudadana

En cuanto a seguridad ciudadana brindada por el municipio de Tahuanía en la localidad de Bolognesi, se tiene que el 34% de los pobladores aseguran que casi nunca cuenta con este servicio y el 51% manifiesta que en algunas ocasiones en su localidad tienen este servicio que garantice la tranquilidad de su familia (ver figura 28).

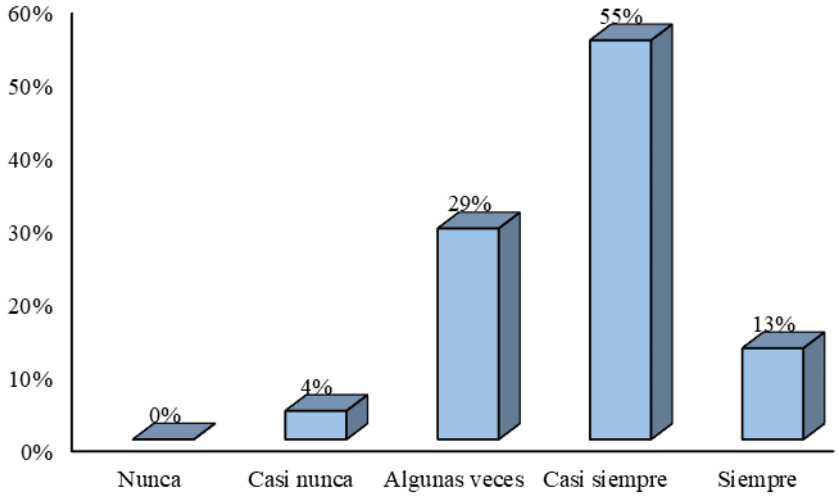


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 28. La localidad de Bolognesi cuenta con servicio de seguridad ciudadana permanente, según los pobladores n=128.

g) Tecnologías de comunicación

La figura 29, muestra que el 29% de los pobladores encuestados manifiesta que en su localidad algunas veces cuentan con acceso a tecnologías de comunicación y el 55% y 13% afirma que casi siempre y siempre cuentan con acceso a tecnologías de comunicación lo cual permite el desarrollo de la localidad.



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 29. El acceso a tecnologías de comunicación fomenta el desarrollo de la localidad de Bolognesi, según los pobladores n=128.

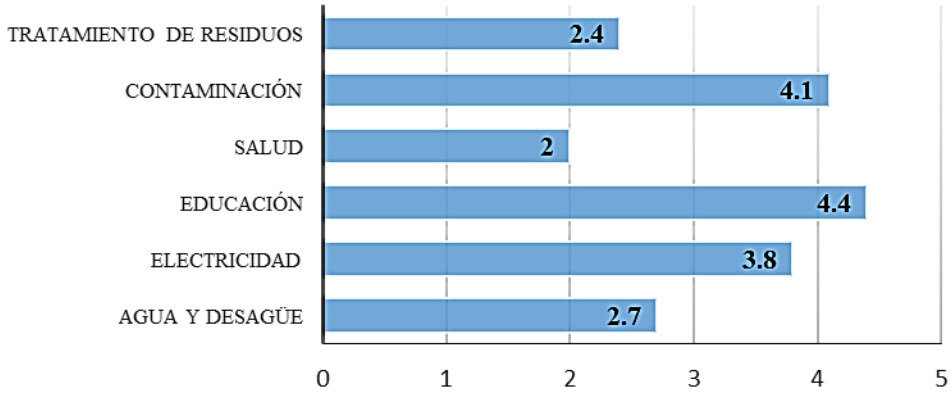
4.5.2. Dimensión Servicios Básicos

Los servicios básicos que brinda el municipio de Tahuanía en la localidad de Bolognesi fueron estudiados mediante seis indicadores, teniendo al indicador salud como el más valorado con un promedio de 4.4 situándose como bueno al igual que el servicio de prevención de contaminación de residuos sólidos que obtuvo una valoración de 4.1, en contraparte el indicador que obtuvo menor promedio (X=2.0) fue salud siendo este valorado como bajo, dando a conocer que la gestión municipal no está cumpliendo con brindar servicio de salud a la población (ver tabla 6).

Tabla 6.
Promedio valoración de indicadores de servicios básicos

Nº	INDICADOR	X
1	Agua y desagüe	2,7
2	Electricidad	3,8
3	Educación	4,4
4	Salud	2,0
5	Contaminación	4,1
6	Tratamiento de residuos	2,4

Fuente: encuesta junio 2019, n=128.

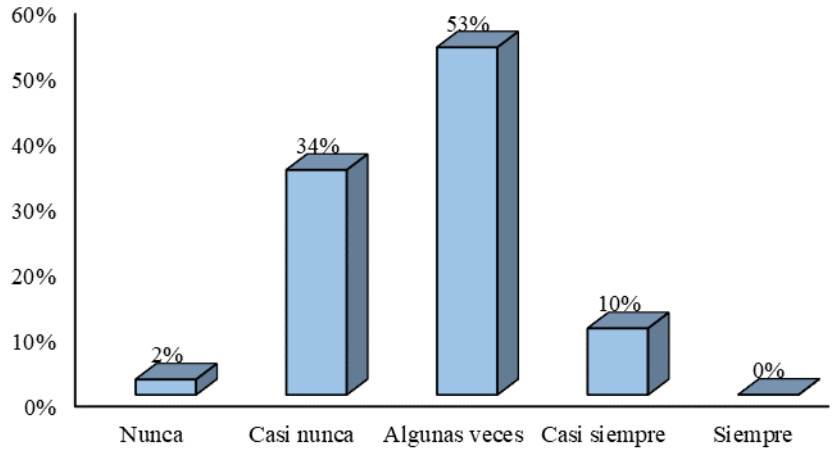


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 30. Promedio valoración de indicadores de servicios básicos de la localidad de Bolognesi, según los pobladores n=128.

a) Agua y desagüe

Que los hogares cuenten con servicio permanente de agua y desagüe es muy importante y es labor de la gestión municipal dotar de estos servicios básicos a la población de su jurisdicción, en ese sentido se preguntó a los pobladores de la localidad de Tahuanía si en su domicilio tienen servicio de agua y desagüe de manera permanente, teniendo que 34% de los pobladores asegura que casi nunca cuentan con este servicio y el 53% de los encuestados dice que algunas veces en su hogar cuentan con estos servicios (ver figura 31).

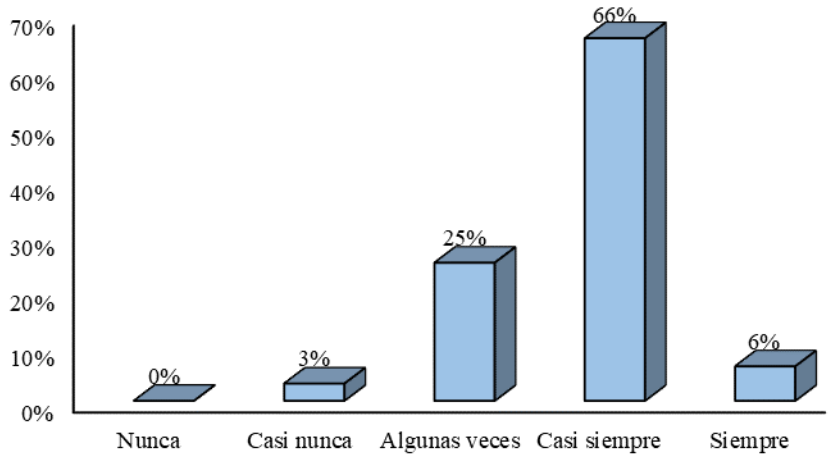


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 31. Los hogares de la localidad de Bolognesi cuentan con servicio de agua y desagüe de manera permanente, según los pobladores n=128.

b) Suministro eléctrico

Que la población de una localidad cuente con energía eléctrica de manera permanente y fluida en la actualidad es de suma importancia, ya que este servicio permite mantenerse comunicado, informado, actualizado, etc., en ese sentido este servicio básico debe ser fomentado por los gobiernos locales, la figura 32, muestra que el 25% de los pobladores de Bolognesi aseguran que algunas veces cuentan con este servicio de manera permanente y el 66% aseguran que casi siempre cuentan con este servicio en sus hogares.

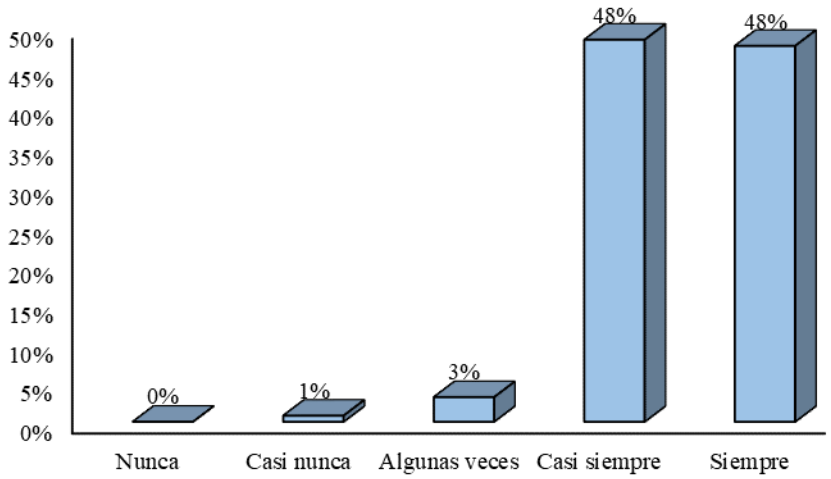


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 32. Los hogares de la localidad de Bolognesi cuentan con servicio de energía eléctrica de manera permanente, según los pobladores n=128.

c) Educación

Dotar de infraestructura para garantizar la adecuada educación de la población es una labor de suma importancia para los gobiernos locales, debido a ello se tiene la figura 33 que muestra al 48% de los pobladores encuestados de localidad de Bolognesi que aseguran que casi siempre cuentan con infraestructura de calidad e implementada que garantizan la educación de la población y el otro 48% asegura que siempre cuentan con infraestructura de calidad e implementada.

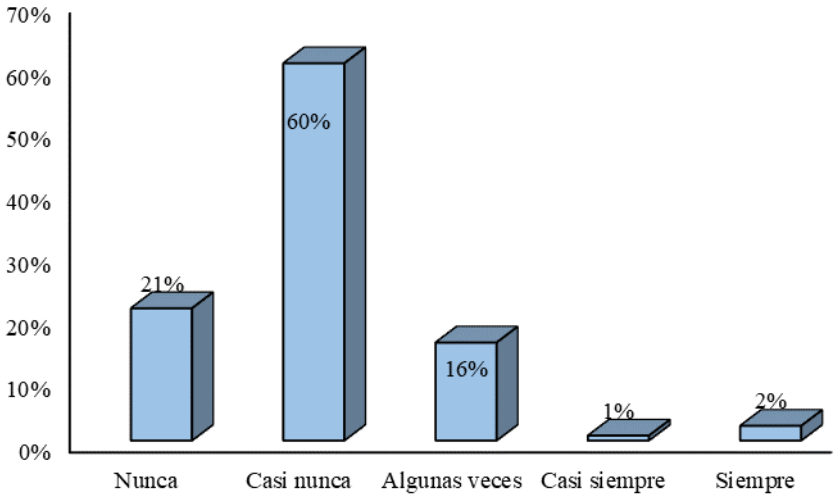


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 33. La infraestructura e implementación de los centros educativos de la localidad de Bolognesi es la adecuada para garantizar la educación de calidad de la población, según los pobladores n=128.

d) Salud

Es imperativo que la población cuente con servicio de atención y apoyo médico de manera oportuna, lo cual puede garantizar la calidad de vida de los ciudadanos, el 21% de los encuestados asegura que en la localidad de Bolognesi nunca cuentan con servicio de salud oportuno y de calidad, el 60% manifiesta que casi nunca cuentan con servicios de salud y el 16% asegura que algunas veces cuentan con servicio de salud oportuna y calidad (ver figura 34).

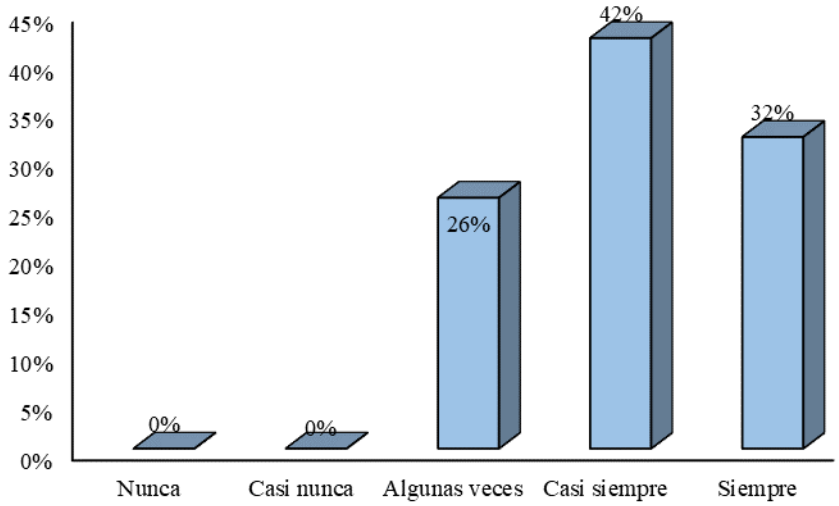


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 34. La localidad de Bolognesi cuenta con servicio de atención y apoyo médico en forma oportuna y de calidad, según los pobladores n=128.

e) Contaminación

La figura 35, muestra que el 42% y el 32% de los pobladores aseguran que casi siempre y siempre respectivamente cuentan con un servicio que evita la contaminación por residuos sólidos.

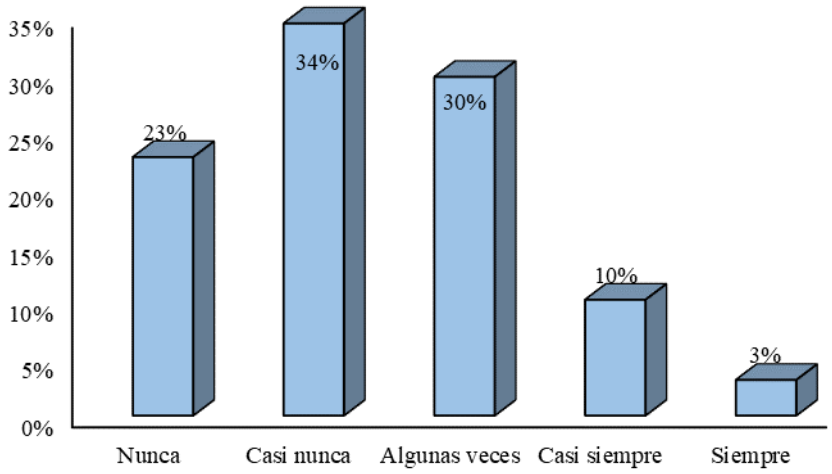


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 35. La localidad de Bolognesi cuenta con servicio que evita la contaminación de residuos sólidos, según los pobladores n=128.

f) Tratamiento de residuos sólidos

Que los municipios destinen un lugar adecuado para realizar el tratamiento de los residuos generados por la población y las actividades económicas propias de la localidad son de suma importancia además de realizar el tratamiento de estos residuos es de suma importancia para la preservación del medio ambiente, en ese sentido la figura 36, muestra que el 23% y 34% de la población asegura que el municipio nunca y casi nunca respectivamente realiza el tratamiento de los residuos sólidos y el 30% asegura que algunas veces realizan el tratamiento de estos residuos recolectados por la municipalidad.



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 36. La municipalidad de Tahuanía realiza tratamiento de residuos sólidos, según los pobladores n=128.

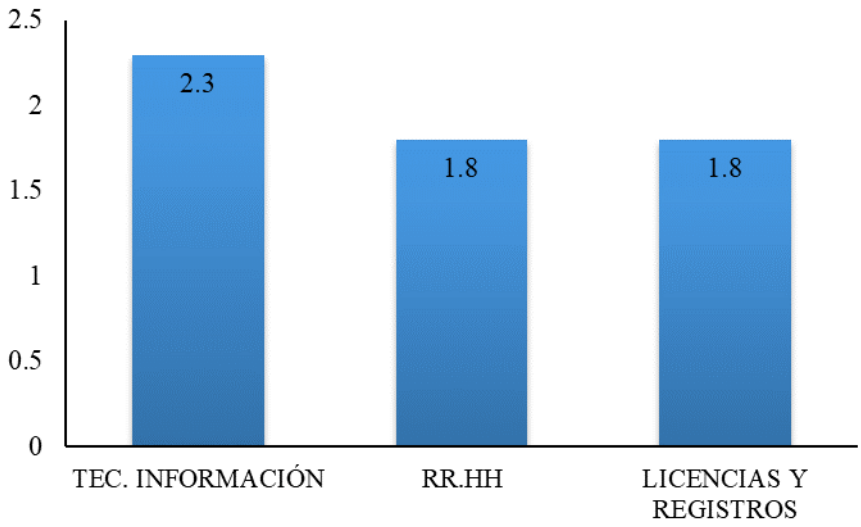
4.5.3. Dimensión Servicios Administrativos

Estos servicios que brinda la municipalidad de Tahuanía fue estudiada mediante tres indicadores, en los tres la valoración que dieron los pobladores de Bolognesi fue baja, obtuvieron promedio de 2.3 en tecnologías de información implementados para los servicios y 1.8 en la valoración para la empatía del personal y la capacidad de respuesta en los trámites de licencias y registros (ver tabla 7).

Tabla 7.
Promedio valoración de indicadores de servicios administrativos

TEC. INFORMACIÓN	RR.HH	LICENCIAS Y REGISTROS
2,3	1,8	1,8

Fuente: encuesta junio 2019, n=128.

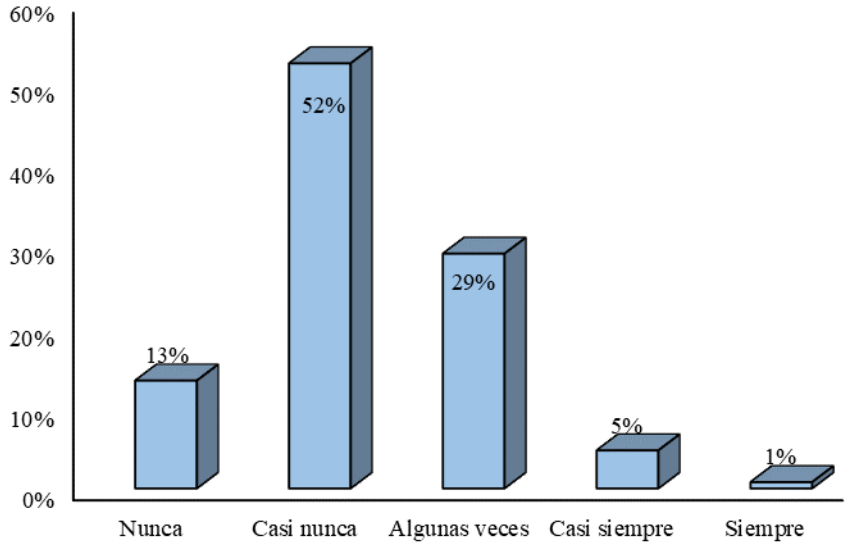


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 37. Promedio valoración de indicadores de servicios administrativos de la localidad de Bolognesi, según los pobladores n=128.

a) Tecnologías de información

En la actualidad brindar servicios de calidad en la gestión pública se encuentra ligado a la adaptación de tecnologías de información en todos los procesos y procedimientos, por lo que se preguntó a los pobladores de Bolognesi si el municipio de Tahuanía tiene implementado tecnologías de información para brindar sus servicios administrativos, obteniendo que el 52% asegura que casi nunca tienen implementado estas tecnologías y el 29% asegura que algunas veces si se evidencia el uso de las tecnologías de información en los servicios que brinda la municipalidad de Tahuanía (ver figura 38).

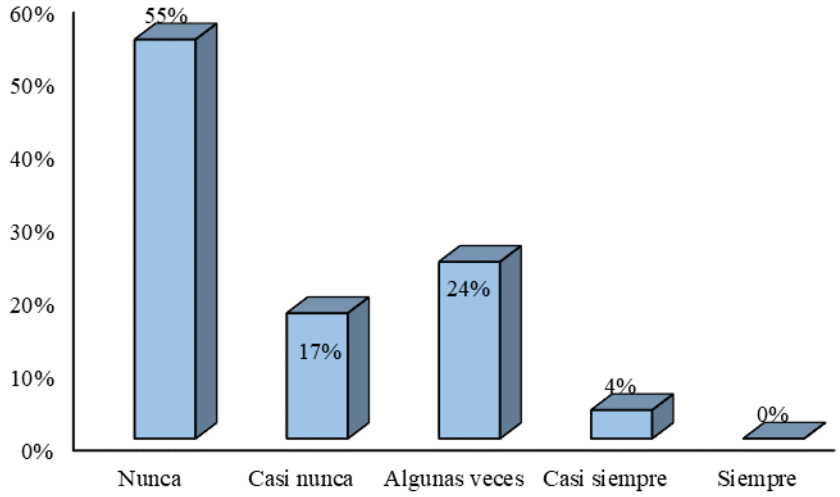


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 38. La municipalidad de Tahuanía implementa tecnologías de información en sus procesos y procedimientos, según los pobladores n=128.

b) Recursos humanos

Al momento de brindar servicios en las entidades del Estado el personal administrativo cumple un rol muy importante, ya que de ellos depende que el servicio se ejecute de manera correcta y en el tiempo esperado, en ese sentido se preguntó a la población de Bolognesi, si el personal de la municipalidad de Tahuanía es amable, empático y conoce de sus funciones, resultando que el 70% asegura que el personal de la municipalidad no cumple con estas características y el 24% asegura que algunas veces el personal cumple con estas cualidades al desarrollar sus funciones (ver figura 39).

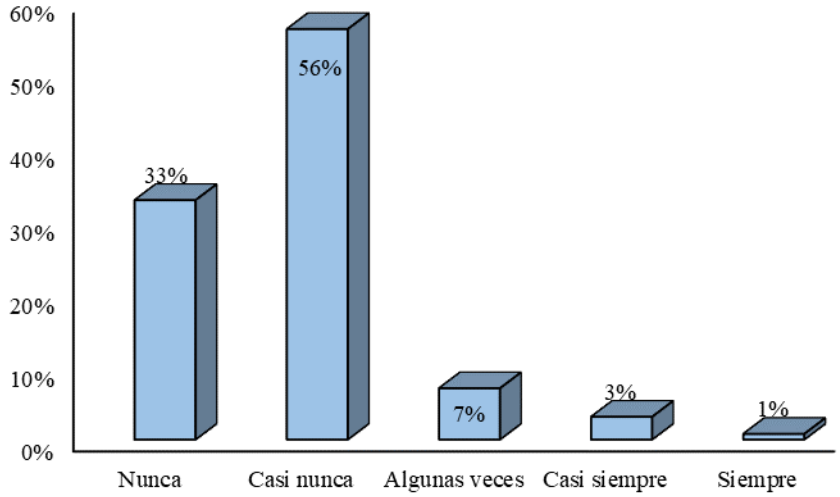


Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 39. El personal de la municipalidad de Tahuanía es empático y conoce sus funciones, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

c) Licencias y registros

La figura 40, muestra que el 33% y el 56% de los encuestados aseguran que nunca y casi nunca respectivamente se realizan los trámites de licencias y registros en el tiempo prometido y a un precio justo.



Fuente: encuesta junio 2019.

Figura 40. En la municipalidad de Tahuanía los trámites de licencias y registros se realizan en el tiempo prometido y al precio justo, según los pobladores de la localidad de Bolognesi, n=128.

4.6. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para proceder a contrastar la hipótesis general, y debido a que los datos proceden de encuestas tipo Likert de cinco alternativas (1-5), a través de las cuales se miden las percepciones de los encuestados, se procedió a aplicar el estadístico Rho de Spearman aplicado para pruebas no paramétricas, con la finalidad de medir el nivel de correlación entre las variables en estudio.

El estadístico Rho de Spearman (r_s), calcula el nivel de correlación que fluctúa de -1 hasta +1; en el cual -1 revela la existencia de una correlación inversa, 1 pone en manifiesto una correlación directa, mientras tanto el valor 0 revela una correlación nula. De forma matemática la fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s), es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$$

Donde:
r_s = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman
n = Número de elementos observados
d = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para contrastar las hipótesis de correlación, se determinó la significancia alfa igual al 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de ($1- \alpha$) que es igual al 95% (0.95).

La hipótesis general presume:

HG: Existe relación significativa 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.

Tabla 8.
Prueba de hipótesis general de la investigación

RHO DE SPEARMAN		RESP_SOCI	SERV_PUB
RESP_SOCI	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	128	128
SERV_PUB	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	128	128

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

Fuente: encuesta junio 2019.

La tabla 8, muestra mediante un P. Valor < 0.05 indica que la correlación es significativa, asimismo, la prueba estadística muestra que existe un grado de correlación valorado como moderada **(**r_s= 0.508) entre las variables estudiadas. Dado estos valores, y permite aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación, es decir la responsabilidad social municipal se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya Región Ucayali.

4.6.1. Contrastación de las Hipótesis Específica

a) Hipótesis Especifica: Dimensión Social

La prueba de la hipótesis específica supone:

H1. Existe relación significativa entre la dimensión social y la calidad de los servicios públicos en la Localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya Región Ucayali.

Tabla 9.
Prueba de hipótesis de correlación de dimensión social y servicios públicos

RHO DE SPEARMAN		DIMENSIÓN SOCIAL	SERVICIOS PÚBLICOS
DIMENSIÓN SOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	,447**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	128	128
SERVICIOS PÚBLICOS	Coeficiente de correlación	,447**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	128	128

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

Fuente: encuesta junio 2019.

La tabla 9, demuestra mediante un P. Valor < 0.05 indica que la correlación es significativa, asimismo, la prueba estadística muestra que existe un grado de correlación valorado como moderada **(**r_s=0.447) entre la dimensión social y la variable dependiente. Dado estos valores, y permite aceptar la hipótesis H1 planteada en la presente investigación.

b) Hipótesis Específica: Dimensión Económica

La prueba de la hipótesis específica supone:

H2. Hay un alto grado de correlación entre la dimensión económica y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya, región Ucayali.

Tabla 10.
Prueba de hipótesis de correlación de dimensión económica y servicios públicos de Rho de Spearman

RHO DE SPEARMAN		DIMEN_ECONO	SERV_PUB
DIMENSIÓN ECONOMICA	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	128	128
SERVICIOS PÚBLICOS	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	128	128

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

Fuente: encuesta junio 2019.

La tabla 10, demuestra mediante un P. Valor < 0.05 indica que la correlación es significativa, asimismo, la prueba estadística muestra que existe un grado de correlación valorado como moderada **(**r_s=0.364) entre la dimensión económica y la variable dependiente. Dado estos valores, y permite aceptar la hipótesis H2 en la presente investigación.

c) Hipótesis Específica: Dimensión Ambiental

La prueba de la hipótesis específica supone:

H3. Existe relación significativa entre la dimensión ambiental y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya, región Ucayali.

Tabla 11.
Prueba de hipótesis de correlación de dimensión ambiental y servicios públicos de Rho de Spearman.

RHO DE SPEARMAN L		DIMEN AMBIENTAL	SERV_PUB
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	128	128
SERVICIOS PÚBLICOS	Coeficiente de correlación	,433**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	128	128

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

Fuente: encuesta junio 2019.

La tabla 11, demuestra mediante un P. Valor < 0.05 indica que la correlación es significativa, asimismo, la prueba estadística muestra que existe un grado de correlación valorado como moderada **(**r_s=0.433) entre la dimensión ambiental y la variable dependiente. Dado estos valores, y permite aceptar la hipótesis H3, planteada en la investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La hipótesis que se planteó fue que existe relación significativa 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 cual según los resultados obtenidos del análisis de correlación de Rho de Spearman arrojaron una significancia bilateral (0.00) menor al alfa (0.05) y al ser este valor significativo, se acepta la hipótesis planteada, concordando con los resultados obtenidos por Montañez (2017) ya que en su investigación logró determinar la existencia de relación a un nivel alto (r=0.722) y significativo de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible de la municipalidad provincial de Yungay, asimismo, coincidiendo con los resultados de la investigación de Núñez (2016) quien determinó que existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Municipal y el Impacto ambiental en la provincia de Huancayo (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .763**), con ello se pudo constatar lo mencionado por Fernández (2009) que la responsabilidad social es un compromiso que tienen los ciudadanos y las instituciones públicas y privadas para contribuir al desarrollo de la sociedad en su conjunto, y más aún en instituciones del Estado que tienen como finalidad dotar de bienes y servicios de calidad a la población asegurando el uso sostenible de los recursos que implican desarrollarlos, teniendo en cuenta lo estipulado por La Guía ISO 26000:2010 que es necesario ser responsables de los impactos de las decisiones y actividades que la actividad económica ocasiona en la sociedad y el medio ambiente, mediante un

comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad, en ese sentido se plantearon tres hipótesis específicas, para la responsabilidad social municipal, de las cuales todas tienen relación significativa con la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, pues presentaron una P.Valor < 0.05, habiendo variaciones en cuanto al grado de correlación es así que dimensión social (r =0.447) y ambiental (r =0.433), están calificadas como moderadas, mientras que la dimensión económica está calificada como baja (r =0.364), con estos resultados se puede decir que el grado de correlación de la dimensión social con los servicios públicos es mayor que el de las otras dos dimensiones (económico y ambiental) estudiadas, coincidiendo estos resultados con los hallazgos de Méndez (2011) ya que identificó impactos representativos de la responsabilidad social empresarial en la ética empresarial y el compromiso con la comunidad del municipio de Chichigalpa.

Duarte (2015), en el Perú, la responsabilidad social está progresando de manera significativa, teniendo en cuenta el accionar de los principales stakeholders involucrados en el asunto, por otro lado los servicios públicos como lo menciona Alvarenga (2015) está encaminado a brindar valor social rigiéndose por justicia en su prestación prevaleciendo el interés de la población además de dar un uso responsable a los recursos del estado y los servicios públicos municipales son de mucha importancia en las funciones que realizan los municipios, debido que, a través de ellos se refleja el funcionamiento adecuado y el desempeño de la administración pública, asimismo, los servicios públicos responden a las demandas de mejores condiciones de vida para la comunidad, esta variable fue estudiada mediante tres dimensiones (urbanos, básicos y administrativos), la que obtuvo una valoración regular fue los servicios básicos ($\bar{X}$=3.2), el cual estuvo constituida por seis indicadores donde la infraestructura e implementación para educación ($\bar{X}$=4.4) es valorado como bueno, seguido por el servicio implementado que evita la

contaminación de residuos sólidos en la localidad ($\bar{X}$=4.1) sin embargo la gestión de tratamiento de residuos sólidos es valorado como bajo ($\bar{X}$=2.4), para la dimensión servicios urbanos obtuvo un promedio de ($\bar{X}$=2.7) dando a conocer que es ligeramente regular, la cual fue compuesta por siete indicadores, teniendo que el indicador tecnologías de comunicación al cual acceden la población de Bolognesi permite el desarrollo de esta localidad y la gestión de recojo de desechos, limpieza pública, la regulación y control del aseo de lugares públicos que realiza la municipalidad es regular según los pobladores de esta localidad, sin embargo, la gestión y el fomento de creación de parques y jardines que realiza la municipalidad de Tahuanía es baja; y con respecto a los servicios administrativos este fue valorado como muy bajo $\bar{X}$=1.96, dando a conocer que el municipio tiene una deficiente implementación de tecnologías de información ($\bar{X}$=2.3) para brindar sus servicios, los trabajadores de la municipalidad tiene un mal trato, no es empático y no conoce de sus funciones para desempeñar su labor $\bar{X}$=1.8, en tanto el tiempo de respuesta y el precio de los trámites y licencias es inadecuado, en ese sentido se tiene similitud de resultados de la investigación realizada en el distrito de Hermilio Valdizán en Huánuco por De la Barra (2018) donde los hallazgos obtenidos en la dimensión servicios básicos obtuvo una calificación de 3.5 y los servicios urbanos una calificación 2.7; además que determinó que existe una relación significativa entre la inversión pública y la calidad de vida de su población con un coeficiente de correlación Rho=0.437. y con respecto a los servicios administrativos se tiene la investigación de Carbajal (2013) que según sus resultados en la ciudad de Tingo María, los usuarios del Essalud y el Banco de la Nación, valoran más los factores emocionales, mientras que el factor tangibilidad asociado con la infraestructura, mobiliario y otros aspectos físicos, es el mejor valorado por los encuestados, asimismo, el estudio realizado por Inca (2015) en la Municipalidad Distrital de Pacucha, permite evidenciar relación positiva entre la

calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con coeficiente de correlación 0.591, indicando una relación moderada, por lo que es necesario que la municipalidad de Tahuanía realice un proceso de feedback con respecto a los procesos y procedimientos de los servicios brinda actualmente y la responsabilidad social que estos tienen con la población en su conjunto, por lo que Gómez (2004) en su investigación realizada en Huehuetenango de Guatemala, afirma que en la municipalidad de esa localidad el personal desconoce el verdadero significado de la responsabilidad social y la interpretan de manera errónea y que existen áreas en los municipios que se encargan de velar por la responsabilidad social empresarial sin embargo, estos carecen de mecanismos establecidos que permitan ofrecer un servicio de calidad a la población; en tanto Castillo (2004) realizó un estudio donde trata la problemática de los servicios deficientes que brindan las municipalidades, concluyendo que la reingeniería implica proceso de mejoramiento continuo lo que conlleva al mejor desarrollo de los servicios que brindan las municipalidades, además que reingeniería no significa despedir al personal que se encuentra laborando, sino enseñarles a cooperar entre ellas, y que esta reingeniería municipal implica el traslado de personal de áreas racionalizadas a áreas que optimicen el servicio a la comunidad.

La investigación realizada en el localidad de Bolognesi y las coincidencias encontradas en otros estudios e investigaciones realizadas; permiten concluir que existe una gran labor de responsabilidad social por parte de los municipios, siendo necesario que el personal que dirige y labora en estas entidades conozcan y se comprometan en conducir y administrar de manera eficiente los servicios públicos logrando un mejor desarrollo social, económico y ambiental de las comunidades del país, la prioridad de la gestión e inversión deben estar enfocadas a proyectos que compensen las necesidades de la ciudadanía en su conjunto y mejoren la calidad de vida de los pobladores.

De este modo, se evidencia una correlación calificada como moderada entre (rs=0.508) la Responsabilidad Social Municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya, región Ucayali, quedando demostrada la hipótesis de investigación.

CONCLUSIONES

1. La relación es significativa entre la Responsabilidad Social Municipal y Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, (Sig. Bilateral 0,000<0,005), y mediante el estadístico Rho Spearman se obtuvo una correlación calificada como moderada, (Rho= 0.508) de este modo, se acepta la hipótesis alternante.
2. La primera hipótesis específica es aceptada, ya que, existe relación significativa entre la dimensión social y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, (P. Valor 0.00 < 0.005) y con la prueba de correlación de Rho de Spearman calificada como moderada de (r=0.447).
3. Para la segunda hipótesis específica se afirma que, existe relación significativa entre la dimensión económica y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, (P. Valor 0.00 < 0.005) y con la prueba estadística se halló una correlación calificada como baja de (r=0.364).
4. Del análisis de la tercera hipótesis específica se afirma que existe relación significativa entre la dimensión ambiental y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, (P. Valor 0.00 < 0.005) y con la prueba estadística calificada como moderada de (r=0.433).
5. De las dimensiones de la Responsabilidad Social Municipal del distrito de Tahuanía, la dimensión económica obtuvo el mejor promedio ($\bar{X}$=3.0), seguido de la dimensión social con un ($\bar{X}$=2.2) y por último la dimensión ambiental calificado con un ($\bar{X}$=2.1).
6. La calidad de los servicios públicos fue estudiada mediante tres dimensiones siendo la mejor calificada la dimensión servicios básicos ($\bar{X}$=3.2), seguida de la dimensión servicios urbanos con un ($\bar{X}$=2.7) y la peor calificada fue la dimensión servicios administrativos con un ($\bar{X}$=1.96).

RECOMENDACIONES

1. La gestión municipal de Tahuanía en la localidad de Bolognesi debe realizar sus actividades con responsabilidad social municipal enmarcados en brindar servicios públicos de calidad, siendo equitativo con la población en su conjunto, en busca de satisfacer sus necesidades básicas, urbanas y administrativas, permitiendo el desarrollo económico, social y ambiental, por lo que se recomienda que la municipalidad de Tahuanía desarrolle un programa de sensibilización de responsabilidad social entre los trabajadores de esta institución, seguido de otros factores en calidad de servicios.

2. La priorización de proyectos de inversión debe ser gestionada de forma participativa tomando en cuenta las sugerencias y necesidades de la población, ya que las decisiones de inversión conllevan al uso de recursos del Estado y por ende son recursos de los ciudadanos, debiendo ser estos los beneficiarios principales de cada servicio que brinden las instituciones del Estado.

3. Es necesario que la municipalidad de Tahuanía desarrolle un servicio de tratamiento de residuos sólidos en la localidad, aunque la localidad cuenta con un servicio de recojo de residuos sólidos, no cuenta con el tratamiento adecuado para estos el cual garantice la preservación del medio ambiente.

4. Es necesario que la municipalidad de Tahuanía realice un proceso de feedback con respecto a los procesos y procedimientos de los servicios que brinda actualmente y la responsabilidad social que estos tienen con la población en su conjunto.

“BIBLIOGRAFIA”

“Alvarenga, C. (9 de marzo de 2015). *Importancia de la prestación de un servicio público de calidad.* Obtenido de Procuraduría de la Administración Ministerio Público: http://www.procuraduria-admon.gob.pa/?p=3460

Arnoletto, E., & Díaz, A. (2009). *Un aporte a la gestión pública.* Córdova, Argentina. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/550/LA%20CALIDAD%20TOTAL%20EN%20LA%20GESTION%20PUBLICA.htm

Bertram, G. (30 de diciembre de 2014). *Evaluación de la estructura de los pequeños Estados de bienestar.* Obtenido de Naciones Unidas: https://digitallibrary.un.org/record/785737?br=ro&

Cajiga, J. (2013). El concepto de responsabilidad social empresarial. *Cemefi-Centro Méxicano para la FIlantropia*. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial.* Barcelona, España.

Carbajal, A. (2013). *La percepción de la calidad de los servicios en instituciones públicas de la ciudad de Tingo María.* Tesis de pregrado, Unversidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/136

Castillo, J. (2004). *reingenieria y Gestion Municipal.* Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley Nº27972 Ley Ogánica de Municipalidades.* Lima, Perú.

Consultores AC Pública. (2012). *Política Nacional de modernización de la Gestión Pública.* Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, Perú.

De la Barra Paredes, A. (2018). *La inversión pública y la calidad de vida de los pobladores del distrito de Hermilio Valdizán, Huánuco.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María.

Duarte, F. (25 de febrero de 2015). *La responsabilidad Social en el Perú*. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de Pontifice Universidad Católica del Perú: https://puntoedu.pucp.edu.pe/entrevistas/la-responsabilidad-social-en-el-peru/

Espinoza, M. (2013). *Responsabilidad Social Ambiental, caso proyecto de reciclaje ECO-PUCE.* Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), Quito, Ecuador.

Fernández García, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa.* San Vicente, España: Editorial CLub Universitario.

FIIAPP. (2011). *Manual de Gestión Pública Responsable.* España. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de https://www.fiiapp.org/

Gaete, H. (2005). *Administración y Gestión del Urbanismo.* doi:ISBN 84-689-3472-0

Gallo, G. (2008). *La responsabilidad Empresarial Responsable.* Universidad Politécnica de Catalunya.

Gómez, H. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango.* Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala.

Hagbrink, I. (28 de agosto de 2017). *El saneamiento inadecuado y la falta de acceso a agua limpia afectan a millones de personas en todo el mundo.* Recuperado el 24 de octubre de 2018, de Banco Mundial: https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/08/28/millions-around-the-world-held-back-by-poor-sanitation-and-lack-of-access-to-clean-water

Illes, G. (2018). *Participación ciudadana*. Obtenido de Dirección General de Participación y Memoria: https://www.caib.es/sites/participacio/es/que_es_la_participacion_ciudadana-25201/

Inca, A. (2015). *Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015.* Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez, J. (2011). *Análisis de la responsabilidad social empresarial del Ingenio San Antonio en la contribución del desarrollo local sostenible del Municipio de Chichigalpa, durante el periodo 2009-2010.* Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de https://ageconsearch.umn.edu/record/119683/files/Tesis%20Francis%2011.pdf.

Ministeerio de Economía y Finanzas. (2018). *Rendicion de Cuentas*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/contabilidad-publica-sp-6700/31-conceptos-basicos/1975-rendicion-de-cuentas-

Montalvo, R. (2007). *Hacia un modelo de crecimiento ordenado de los centros de población en el estado de Tlaxcala: Un análisis comparativo desde la perspectiva de servicis públicos de 1999 a 2005.* Tesis de doctorado, El Colegio de Tlaxcala.

Montañez, J. (2017). *Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay-2017.* Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 14 de octubre de 2018

Municipalidad Provincial de Atalaya. (2018). *Municipalidades Distritales.* Recuperado el 14 de octubre de 2018

Núñez, A. (2016). *Responsabilidad social municipal y el impacto ambiental en la provincia de Huancayo.* Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú.

OCDE. (2013). *Organización para la cooperación y desarrollo económico.* Recuperado el 13 de octubre de 2018, de www.oecd.org.

Organización de los Estados Americanos (OEA). (5 de diciembre de 2012). *Calidad de los Servicios Públicos.* Obtenido de http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/peru/calidad.asp

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *Aspectos clave del diálogo social nacional: Un documento de referencia sobre diálogo social.* Ginebra.

Ortiz, P. (2010). *La responsabilidad socail empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf

Pérez, J., & Merino, M. (2015). *Definición de programa social*. Obtenido de https://definicion.de/programa-social/

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regioanles y locales*. Obtenido de http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (s.f.). *Servicios públicos*. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de Municipioaldía: Información confiable para la gestión: https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/

Quiñones, J. (2013). *La RSC, como modelo de gestión en la administración pública.* España: ISIC.

Remy, P. (2016). *La responsabilidad social de las entidades estatales*. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de http://www.iso26000peru.org/docsec/RS_entidades_estatales.pdf

Rodriguez Marín, A. (8 de noviembre de 2015). Impacto de la responsabilidad social en la gestión municipal. *CGESTI/Gestión municipal*, 2. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_08_251115.pdf

Romero, M. (01 de noviembre de 2010). *Nueva Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social"*. Obtenido de GlobalSTD Certification: https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf

Velásquez, L. (31 de mayo de 2004). Calidad de la gestión y gestión de la calidad. *El Tiempo*. Obtenido de El Tiempo: https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532168

Vives, A., & Peinado, E. (2011). *Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina.* Banco Interamericano de Desarrollo.

Ysla, Z. (31 de mayo de 2015). ¿Donde quejarse si un servicio público es inveficiente? *El Comercio*. Recuperado el 24 de octubre de 2018, de https://elcomercio.pe/economia/peru/quejarse-servicio-publico-ineficiente-191708"