

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Responsabilidad social empresarial y calidad del servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano – ICPNA región centro Huánuco 2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Toledo Robles, Norka Sofía**

**ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad social empresarial

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72158102

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

**DATOS DE LOS JURADOS:**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Blanco Tipismana, José Martín	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

# D

# H

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **9:30 horas del día 25 del mes de julio del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	<b>(Presidente)</b>
Mtro. José Martin Blanco Tipismana	<b>(Secretario)</b>
Mtra. Diana Huerto Orizano	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 975-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO - ICPNA REGIÓN CENTRO HUÁNUCO 2023”**, presentada por la Bachiller, **TOLEDO ROBLES, Norka Sofia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 Quince y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:25 horas del día 25 del mes de julio del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
N° DNI 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. José Martin Blanco Tipismana  
N° DNI 22474198  
Código ORCID: 0000-0001-7118-719X  
**SECRETARIO**

  
Mtra. Diana Huerto Orizano  
N° DNI 40530605  
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674  
**VOCAL**



DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, CHRISTIAN PAOLO MARTEL CARRANZA, asesor(a) del P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y designado(a) mediante documento: Resolución N° 586-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del estudiante(s) TOLEDO ROBLES, NORKA SOFÍA, del proyecto de investigación titulada:

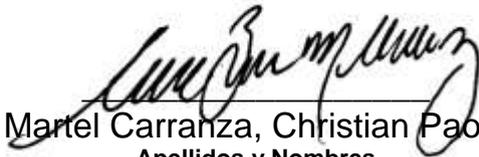
**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO-ICPNA REGIÓN CENTRO HUÁNUCO 2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 26 de Julio de 2023



Martel Carranza, Christian Paolo

Apellidos y Nombres

DNI N° 41905365

Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

# Sustentación

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://distancia.udh.edu.pe">distancia.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://humanidades.com">humanidades.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://journals.cincader.org">journals.cincader.org</a> Fuente de Internet	1%



Martel Carranza, Christian Paolo  
Apellidos y Nombres  
DNI N° 41905365  
Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi madre e hijo, ella me dio la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y él me dio la motivación para lograr esta meta.

De igual manera, dedico este trabajo a mi padre, padrino, abuela materna y abuela paterna, ellos siempre estuvieron orgullosos de mí, les dedico este peldaño más de éxito hasta el cielo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de Huánuco, especialmente al Programa Académico Profesional de Administración de Empresas, por ser mi casa de estudio, y proporcionarme los recursos necesarios durante mi proceso de formación.

A los docentes de mi facultad, quienes me impartieron conocimiento necesario sobre las ciencias empresariales, y a los que estuvieron presentes en el proceso para obtener este tan ansiado logro.

Al Dr. Martel Carranza, Christian Paolo por su asesoramiento profesional impartiendo enseñanzas y conocimiento, por su aliento y paciencia para orientarme en el proceso del presente trabajo de investigación

Al Instituto Cultural Peruano Norteamericano – ICPNA, región centro, sede Huánuco, por permitirme realizar este trabajo de investigación sobre su entidad educativa. Particularmente, al Prof. James Gómez Vivanco, coordinador de la institución, quien desde el comienzo del presente trabajo de investigación mostró entusiasmo y apoyo; a los docentes, que me ayudaron siendo el nexo con los estudiantes, a los alumnos, que se tomaron el tiempo necesario para resolver el cuestionario online.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
ÍNDICE .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPITULO I .....	14
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	17
1.5. LIMITACIONES.....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	20

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	22
2.2 BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	24
2.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO .....	29
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	34
2.4 HIPÓTESIS .....	35
2.5 VARIABLES .....	35
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	36
CAPITULO III .....	37
METODOLOGÍA .....	37
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.2 ENFOQUE .....	37
3.3 DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	38
3.5 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	40
3.5.1 TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	40
3.5.2. TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	40
3.6 ASPECTOS ÉTICOS .....	41
CAPÍTULO IV.....	42
RESULTADOS.....	42
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	42
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES.....	45
CAPITULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES.....	74

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alumnado ICPNA – RC Huánuco .....	38
Tabla 2 Edad.....	42
Tabla 3 Género .....	43
Tabla 4 Lugar de procedencia .....	44
Tabla 5 Nivel de estudio .....	44
Tabla 6 ¿Usted juzga que en el ICPNA se trata con equidad a todas las personas? .....	45
Tabla 7 ¿Usted juzga que en el ICPNA se brinda un ambiente igualitario? ..	46
Tabla 8 ¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña? .....	47
Tabla 9 ¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?.....	48
Tabla 10 ¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña? .....	49
Tabla 11 ¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA? .....	50
Tabla 12 ¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?.....	51
Tabla 13 ¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros? .....	52
Tabla 14 ¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA? .....	53
Tabla 15 ¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA? .....	54
Tabla 16 ¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipos de última tecnología que funcionan correctamente? .....	55
Tabla 17 ¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo? .....	56
Tabla 18 ¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno? .....	57
Tabla 19 ¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con colaboradores siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad? .....	58

Tabla 20 ¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA? .....	59
Tabla 21 ¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA? .....	60
Tabla 22 ¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para resolver una duda en el ICPNA? .....	61
Tabla 23 ¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento en el ICPNA? .....	62
Tabla 24 Pruebas de Normalidad VD – VI .....	63
Tabla 25 Correlación de Spearman - Hipótesis general .....	64
Tabla 26 Correlación de Spearman - Hipótesis específica 1 .....	65
Tabla 27 Correlación de Spearman - Hipótesis específica 2 .....	66
Tabla 28 Correlación de Spearman - Hipótesis específica 3 .....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad .....	42
Gráfico 2 Género .....	43
Gráfico 3 Lugar de procedencia.....	44
Gráfico 4 Nivel de estudio .....	45
Gráfico 5 ¿Usted juzga que en el ICPNA se trata con equidad a todas las personas? .....	46
Gráfico 6 ¿Usted juzga que en el ICPNA se brinda un ambiente igualitario? .....	47
Gráfico 7 ¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña? .....	48
Gráfico 8 ¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?.....	49
Gráfico 9 ¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña? .....	50
Gráfico 10 ¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA? .....	51
Gráfico 11 ¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere? .....	52
Gráfico 12 ¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros? .....	53
Gráfico 13 ¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA? .....	54
Gráfico 14 ¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA? .....	55
Gráfico 15 ¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipos de última tecnología que funcionan correctamente? .....	56
Gráfico 16 ¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo? .....	57
Gráfico 17 ¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno? .....	58
Gráfico 18 ¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con colaboradores siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad? .....	59

Gráfico 19 ¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA? .....	60
Gráfico 20 ¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA? .....	61
Gráfico 21 ¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para resolver una duda en el ICPNA? .....	62
Gráfico 22 ¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento en el ICPNA? .....	63
Gráfico 23 Correlación de Spearman VD-VI. ....	65
Gráfico 24 Correlación de Spearman - Hipótesis específica 1 .....	66
Gráfico 25 Correlación de Spearman – Hipótesis específica 2 .....	67
Gráfico 26 Correlación de Spearman – Hipótesis específica 3. ....	68

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad del servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano - ICPNA, región centro, en su sede de Huánuco en el presente año. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, el diseño fue no experimental y de orden descriptivo correlacional, la población estuvo compuesta por 600 estudiantes, por muestreo no probabilístico se obtuvo una muestra de 235, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se identificó un nivel de correlación de 0.831 entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio, por lo que se determina que hay una relación positiva, directa y de grado muy alto entre las variables de estudio. La investigación ha demostrado de manera significativa y consistente que la responsabilidad social empresarial está positivamente relacionada con la calidad del servicio en el ICPNA, lo que resalta la importancia de adoptar prácticas responsables y éticas en la gestión empresarial.

**Palabras claves:** Responsabilidad, responsabilidad social, calidad, servicio, gestión.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between corporate social responsibility and service quality at the Instituto Cultural Peruano Norteamericano - ICPNA, central region, at its headquarters in Huánuco this year. The methodology used was a quantitative approach, of applied type, of descriptive and correlational level, the design was non-experimental and correlational descriptive order, the population was composed of 600 students, by non-probability sampling, a sample of 235 was obtained, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. A correlation level of 0.831 was identified between corporate social responsibility and quality of service, so it is determined that there is a positive, direct and very high degree relationship between the variables under study.

**Keywords:** Responsibility, social responsibility, quality, service, management.

## INTRODUCCIÓN

En Huánuco se encuentra presente una de las sedes del ICPNA, región centro, se realizó un trabajo de investigación en esta institución sobre “Responsabilidad social empresarial” y “Calidad del servicio” el cual se subdivide en cinco capítulos, los cuales se exponen seguidamente:

En el Capítulo 1, planteamiento del problema, se describe el problema en el ámbito internacional, nacional y local; se formula el problema general, y los problemas específicos; se presenta el objetivo general y los objetivos específicos; se presenta la justificación teórica, práctica y metodológica; se presenta las limitantes que se encontraron; y se expone la viabilidad de la investigación.

En el Capítulo 2, marco teórico, se describe los antecedentes del problema de investigación en el ámbito internacional, nacional y local; se define las bases teóricas tanto de la variable independiente como de la variable dependiente, se encontrará el concepto, características, tipos, ejemplos y dimensiones de cada variable, respectivamente; se define diez conceptos más usados en la investigación; se formula la hipótesis general y las hipótesis específicas, y se operacionaliza las variables de estudio.

En el Capítulo 3, metodología de la investigación, se describe el tipo de investigación: el enfoque, alcance o nivel, y diseño; se define a la población, se calcula la muestra, y se describen los criterios de inclusión de la muestra; se describe la técnica e instrumento utilizado y cómo se procesaron y presentaron los datos obtenidos.

En el Capítulo 4, resultados, se describe cómo se validó al instrumento, se presenta los resultados en tablas y gráficos con su debida interpretación, se presentan las pruebas de normalidad de las variables de estudio, y se contrasta la hipótesis general y específicas.

En el Capítulo 5, se presenta la discusión de resultados en función a las hipótesis de la investigación, las conclusiones, y recomendaciones.

# CAPITULO I

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según la Organización Internacional del Trabajo, es la manera de gestionar el impacto de las actividades de la empresa para que repercuta positivamente en la sociedad en la que se encuentra (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2010).

La calidad de servicio según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) se da cuando el incremento de la calidad en un servicio recae sobre todos los involucrados causando una reacción en cadena que beneficia a los mismos; ya sean usuarios, colaboradores, directivos y/o accionistas, causando un beneficio general y por tanto el bienestar de la comunidad.

Internacionalmente, las prácticas de la RSE han estado adquiriendo importancia por las empresas, tanto de los consumidores internos (altos directivos, colaboradores, accionistas) como externos (proveedores, consumidores o usuarios, gobiernos, entre otros) (Cossío et al., 2014). Cada vez hay más empresas que se adaptan a los ejes de la RSE, ya que se tiene en cuenta como la nueva forma de hacer negocios (Redacción Expansión, 2019). El estudio de compañías líderes realizado por Reputation Institute sobre la mejor reputación de RSE, en la que más de 230000 personas respondieron a la encuesta, tuvo como efecto al Grupo LEGO, El Grupo Bosch, y Rolls-Royce entre los primeros lugares, de un ranking de 100 empresas (Reputation Institute [RI], 2023).

En el Perú, la RSE es conocida por las grandes empresas que resultan ser las de menor número, desde el año 2018 el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través del programa “Perú Responsable” busca promover la RSE a toda empresa, ya sea grande, mediana y/o pequeña (Zorilla, 2018). En aquel momento se plantearon ciertos desafíos que hoy en día se pueden visualizar Programas y Proyectos a través del “Registro de Empresas Socialmente Responsables”, se puede leer los Reportes de Sostenibilidad a través del “Directorio Nacional de Empresas con Reportes de

Sostenibilidad”, y reconocer la Gestión Socialmente Responsable a través de la certificación “Perú Responsable” (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MITPE] , s.f.).

De acuerdo con Hernández (2019) nuestro país se ha desarrollado en materia de RSE, por esta razón, desde 2016 el gobierno exige a las empresas que presenten informes anuales de sostenibilidad a la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV).

En Huánuco, La CCIHco y el Programa Perú Responsable realizaron el taller “Gestión estratégica de la responsabilidad social empresarial” para impulsar un comportamiento empresarial más responsable y comprometido con la sociedad que permita la generación de empleo decente, empleabilidad y emprendimiento. Además de propiciar un acercamiento entre los sectores público y privado, PERUCÁMARAS y Perú Responsable suscribieron un acuerdo de cooperación el 23 de mayo de 2017 con el fin de promover la RSE en las regiones, a través de sus cámaras de comercio afiliadas.

La página web ICPNA (s.f.) menciona que el Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA) fue fundado por destacados escritores, intelectuales y académicos tanto peruanos como norteamericanos, entre ellos Jorge Basadre, Luis E. Valcárcel, Julio C. Tello, Aurelio Miró Quesada, Juan Pardo Heeren, Ricardo Palma Silva, Nicomedes Santa Cruz, John Murdoch, Albert Anthony Giesecke P., entre otras personalidades de la cultura, del arte y la ciencia, el 2 de junio de 1938. Asimismo, lo definen como el centro cultural más grande de América Latina. El ICPNA región centro fue fundada el 10 de diciembre de 2004; cuenta con sedes en Huancayo, Ayacucho, La Merced, y Huánuco. Según ICPNA RC (s.f.) el instituto tiene como misión “Enseñar el idioma inglés y promocionar la cultura peruana y norteamericana con excelencia e identidad a la población de la región central del Perú”. Asimismo, su visión es “Ser una asociación líder en la enseñanza del idioma inglés y la promoción de la cultura peruana y norteamericana en la región central del Perú”. Los valores que practican son: Respeto, responsabilidad, solidaridad, honestidad, y lealtad.

En el ICPNA, región centro, Huánuco, se brinda el servicio de enseñanza del idioma inglés. La calidad de servicio ha disminuido en los últimos años; pues la institución contaba con dos instalaciones, actualmente solo atienden en la sede principal que se encuentra en el Jr. Dos de mayo, esa sede no se encuentra en buen estado, pues a raíz de la pandemia se ha deteriorado más rápidamente. Aunque el número de colaboradores ha disminuido, con los que hay se cubre al alumnado existente. El equipo que utilizan es el de la institución y el personal, ya que se siguen impartiendo algunos cursos en modalidad virtual. Respecto a la eficiencia y eficacia de los colaboradores, aunque la institución no recibe queja alguna, el no contar con una base de datos como tal sobre la percepción del servicio para saber si la calidad en cuanto a amabilidad, credibilidad, resolución de problemas, entre otro indicador de que se brinda un excelente servicio no se puede intervenir y modificar actividades para mejorar el servicio que se ofrece. Por lo que al directivo le interesa manejar esa información para ejecutar nuevas estrategias, el conocer sobre el impacto que genera las actividades institucionales en la sociedad ayudará a discernir para tomar mejores decisiones, y más si hay disponibilidad para implementar actividades relacionadas con sostenibilidad. Toda esta problemática se da porque en el ICPNA no se practica la responsabilidad social empresarial. Por tal motivo, pretendo evaluar cómo la responsabilidad social empresarial se relaciona con la calidad de servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA), región centro, Huánuco, 2023.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo se relaciona la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión social y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023?

- ¿Cómo se relaciona la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar cómo se relaciona la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión social y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, Región Centro, Huánuco, 2023.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad profundizar el estudio de la relación entre las variables RSE y calidad de servicio, es decir, aportar al conocimiento existente sobre estas variables, cuyos resultados pudo demostrar que la RSE influye en la calidad del servicio de la institución.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El presente trabajo de investigación sirvió como antecedente a trabajos de investigación, es decir, a estudiantes interesados en el tema de esta investigación, ya que es creciente el interés por la RSE; de la misma manera benefició al directivo del ICPNA para la toma de mejores decisiones al ser importante la calidad del servicio en la institución.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

En efecto, el resultado obtenido a través del modelo Servqual en esta investigación permitió conocer la relación entre las variables RSE y calidad del servicio, una vez que se demostraron conocimientos válidos y confiables se pudieron utilizar en otros trabajos de investigación.

## **1.5. LIMITACIONES**

Durante la ejecución de la investigación se encontraron limitantes, estas fueron:

- Tamaño de la muestra, dado que en el ICPNA se pueden inscribir personas desde los 13 años para cursar los niveles Básico, Intermedio, Avanzado y curso MET; la limitante se encontró en que la encuesta fue de carácter investigativo, es decir, se corrió el riesgo de no obtener información verídica y confiable por parte de los alumnos menores de edad.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Kowszyk (2021) en la tesis *“Discursos contemporáneos en torno a la responsabilidad social corporativa y su influencia en las relaciones empresariales y sociales”* para optar el grado académico de PhD de la Universidad de Groningen y la Universidad de Barcelona, Barcelona, Argentina. Esta investigación trata sobre los discursos en el ámbito de la responsabilidad social empresarial (RSE) y específicamente la discusión en torno al papel de las empresas y su contribución al desarrollo social. Como objetivo general tuvo responder a la pregunta: ¿Cómo han cambiado los discursos de RSC de la última década (2010-2020) la comprensión de la relación entre empresa y sociedad? Su principal aportación conceptual fue presentar un marco actualizado de los discursos de RSE y sus enfoques sobre la relación entre empresa y sociedad. Su aporte metodológico es un enfoque que podría servir para futuros proyectos de investigación que pretendan interpretar datos secundarios o empíricos. De acuerdo a los resultados, se sabe ahora que diferentes partes interesadas leen la información de RSE de diferentes maneras porque los significados de los temas involucrados en las acciones de RSE y modelos mentales, son diferentes para cada proponente del discurso. Como principal recomendación se tiene que las evaluaciones de impacto de los programas de inversión social deben incluir datos cualitativos y cuantitativos de sus comunidades.

Rivera (2019) en la tesis *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”* para optar el grado académico de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal fue el evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador. La investigación se desarrolló de forma cuantitativa aplicando el modelo SERVQUAL, usó el

método deductivo, descriptivo, y cuantitativo. La muestra fue de 180 clientes exportadores a los cuales se les aplicó una encuesta. Los resultados de la investigación son muy claros: la tendencia de expectativas de los clientes está por encima de la percepción de calidad del servicio brindado por Greenandes Ecuador. En las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta aparecen sus resultados más importantes, donde representan enormes brechas negativas que deben minimizarse y para lograrlo se necesita agilizar los procesos, y asignar funciones a cada área de contacto con el cliente. Asimismo, desarrollar estrategias de servicio orientadas los clientes exportadores.

Macías-Villacreses et al. (2022) en la tesis *“La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador”* para optar el grado de Máster en Dirección y Asesoramiento Financiero, Economista con mención en Gestión Pública de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la calidad en el servicio y la satisfacción al cliente en Ecuador. Se realizó la investigación según el enfoque cualitativo, adecuado al tipo de investigación documental-bibliográfica. Partiendo de una investigación se realizó un análisis bibliométrico, evidenciándose que, de las 25 publicaciones nacionales y extranjeras verificadas, ocho (08) publicaciones fueron tenidas en cuenta. Los resultados obtenidos muestran que la calidad del servicio puede ser conceptualizada desde el punto de vista del autor como parte de un sistema, proceso, necesidad o estrategia. Se concluye que un instrumento indispensable para las empresas de la industria ferretera es la calidad del servicio que, adaptada a las necesidades de cada una, dirige al logro de objetivos, desempeña un papel dominante en el mantenimiento de la organización en el mercado empresarial y, responde a las necesidades de las personas.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Valderrama (2022) en la tesis *“La calidad de servicio y su relación con la imagen corporativa de un hotel turístico, en la ciudad de Trujillo, 2022”* para optar el grado académico de Licenciado en Administración y Marketing de la Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Como

principal objetivo tuvo determinar la relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa en un hotel turístico de Trujillo, 2022. Este estudio es de tipo no experimental, tiene un diseño correlacional, descriptivo, con enfoque cuantitativo. El estudio involucró a 190 clientes que utilizaron el servicio de hospedaje desde julio de 2021 hasta julio de 2022. Los resultados obtenidos durante la investigación muestran que la calidad del servicio se encuentra en un nivel regular del 59 % y la imagen de la empresa se encuentra en un nivel regular del 60 %. Se concluye en que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la imagen corporativa en el Hotel Turístico, debido a que se encontró un coeficiente de correlación de  $Rho = 0.831$ . Por lo tanto, se muestra que cuando la variable independiente mejora, la variable dependiente también aumentará.

Rodriguez (2019) en la tesis *“Responsabilidad social empresarial y su relación con la gestión de las tiendas comerciales del mall plaza, Arequipa – 2019”* para optar el grado académico de Economista de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Como objetivo principal tuvo determinar si existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las tiendas del Mall Plaza, Arequipa, 2019. El estudio es de tipo correlacional bajo un enfoque cuantitativo, el nivel es descriptivo, el diseño es no experimental – transversal. La población estuvo constituida por 338 empleados de tiendas comerciales y la muestra obtenida mediante el método probabilístico fue de 180 empleados. Como resultado se muestra que existe una relación entre las dos variables y la prueba de hipótesis arroja un valor de correlación de 0.812.

Prudencio (2018) en la tesis *“Responsabilidad social empresarial y la imagen de marca de la empresa Soto Sport, Los Olivos 2018”* para optar el grado académico de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Como objetivo general tuvo determinar la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la imagen de marca de la empresa Soto Sport, Los Olivos 2018. El estudio tuvo un diseño no experimental, de tipo aplicada y nivel descriptivo

correlacional, la dependencia de las variables están determinadas por el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo. De igual forma, la población está conformada por 85 clientes con un tamaño de muestra de 65. Se concluye que existe una relación de 0.752, la cual es una relación significativamente positiva, entre la responsabilidad social empresarial y la imagen de marca de Soto Sport, Los Olivos 2018.

Reyes (2018) en la tesis *“Evaluación de los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial para américa latina en el rubro gastronómico, Surco 2018”* para optar el grado académico de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Como objetivo tuvo describir la etapa de responsabilidad social empresarial (RSE) en la que se encuentran las empresas del sector gastronómico en el distrito de Surco, en el año 2018. Determinará su aplicabilidad en otros estudios mediante la metodología de los Indicadores ETHOS - Perú 2021. El estudio muestra que el conocimiento sobre la herramienta de medición es bajo, apoyan poco a la comunidad y, se realizan algunas actividades entorno al concepto de cuidado del medio ambiente. Se puede decir que las empresas realizan pocas actividades dentro de sus planes estratégicos y, más actividades dentro de lo que significa RSE.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Chávez et al. (2019) en la tesis *“La responsabilidad social empresarial de la molinera Kuennen y Duanne S.A. y su influencia en el desarrollo local sostenible del Centro Poblado menor de Santa Rosa de Pitumama, Pillco Marca 2019.”* para optar el grado académico de Economista de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú. Como objetivo principal tuvo comprobar el grado de influencia de la responsabilidad social empresarial de la molinera Kuennen y Duanne S.A, en el desenvolvimiento socioeconómico y ambiental sostenible del centro poblado menor de Santa Rosa de Pitumama. El estudio es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y, un nivel de investigación correlacional. La muestra es estratificada probabilística e incluye 26 empleados corporativos y 254 pobladores del pequeño pueblo de Santa Rosa de Pitumama. Se confirmó que la responsabilidad social

empresarial de la molinera Kuennen y Duanne S.A. tuvo un impacto positivo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,145, pero muy bajo en el desarrollo local sostenible del centro poblado menor de Santa Rosa de Pitumama en 2019.

Barrueta (2021) en la tesis *“Clima organizacional y calidad de servicio en la Gestión Municipal del Distrito de Conchamarca, Huánuco 2021”* para optar el grado académico de Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú. Como objetivo general tuvo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal. El estudio observacional fue de tipo correlacional e incluyó a 30 colaboradores del Municipio Distrital de Conchamarca. La principal conclusión es que el clima organizacional está significativamente relacionado con la calidad del servicio de los servidores públicos en la gestión municipal del distrito de Conchamarca de Huánuco.

Agui (2018) en la tesis *“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del programa académico de administración de empresas del programa de Educación Superior a Distancia - Universidad de Huánuco, 2018”* para optar el grado académico de Maestro en Gerencia Pública de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú. Como objetivo general tuvo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas del Programa de Educación Superior a Distancia - Universidad de Huánuco, 2018. El diseño del estudio fue no experimental – transversal – relacional. El nivel de investigación fue relacional; de tipo observacional, prospectivo, analítico, y transversal. La población estuvo compuesta por 209 estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas del Programa de Educación Superior a Distancia, con una muestra de 136 estudiantes. Los resultados mostraron que, el 51,5 % está satisfecho del 63,2 % que recibió un alto nivel de calidad del servicio; sin embargo, el 23,5 % no quedó satisfecho del 36,8 % que recibió un bajo nivel de calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de estudio, y se

rechaza la hipótesis nula general, es decir, existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas del Programa de Educación Superior a Distancia.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Según la página web Dinámica Ubuntu et al. (2014) en el año 50, década en la que se inicia la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Corporate Social Responsibility (RSC o RSE), se menciona por primera vez en la publicación de Bowen (2013) donde la define como “el compromiso del empresario de adherirse a una política, hacer una decisión, o tomar un curso de acción deseado desde el punto de vista de una visión de las metas y valores de la sociedad”.

De acuerdo a la página web RSE Colombia (2017) la definición de RSE es el compromiso de todas las organizaciones con las consecuencias que sus decisiones y acciones tienen sobre sus comunidades y el medio ambiente para pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones. Según Azkue (2017) se basa en las cuestiones éticas y morales que guían el crecimiento de la organización, mediante la implementación correcta o incorrecta de las actividades de gestión organizacional en diferentes campos:

- Respetar los derechos de todos, tanto empleados como consumidores.
- Una cultura organizacional debe promover los valores que las personas, la comunidad y el medio ambiente representan para la empresa.
- Controlar el efecto de sus actividades en el medio ambiente.
- Practica y experimenta sin crueldad con los animales. Uso racional de los recursos naturales y materias primas y gestión racional de los residuos.
- Coherencia entre lo que la organización dice y lo que hace.

- Comprometerse a gestionar la responsabilidad social en el tiempo.
- Promover actividades y programas que traigan beneficios sociales y ambientales.

Teniendo en cuenta a García (2016) y Cardenas (2016), las características comunes a todas las organizaciones de la RSE son:

- Es una actividad de gestión de casos voluntaria y totalmente informada.
- El desarrollo sostenible se basa en una combinación de aspectos económicos, sociales y ambientales.
- Se entiende que la integración está presente en todos los ámbitos de la gestión.
- Transparencia e involucramiento de los stakeholders en la cadena de valor.
- Se puede aplicar a todo tipo de negocios.
- Es personalizada, es decir, cada empresa lo implementa de manera diferente.
- Es una estrategia de negocios rentable a mediano y largo plazo.
- Implica comprender las expectativas e intereses de la sociedad, ya que varían según el país y la cultura.
- La identificación e involucramiento con los stakeholders es fundamental.
- El escenario en el que debe desarrollarse es el diálogo y acuerdo con los stakeholders.

Según Santaella (2023) los cuatro tipos de las RSE son:

- **Responsabilidad social medioambiental.** Es cómo las compañías asumen su rol en la protección del medio ambiente. Las empresas socialmente responsables se comprometen a minimizar el impacto de sus productos, actividades, y servicios en el medio ambiente. También están comprometidos con la protección de los recursos naturales y la promoción del desarrollo sostenible.
- **Responsabilidad social ética.** Es la forma en que las compañías desempeñan su papel en la promoción de la ética en el lugar de

trabajo. Las empresas éticamente responsables están comprometidas con el comportamiento ético y la transparencia en todas sus actividades. También están comprometidos con la promoción de una cultura de respeto y tolerancia, así como con la lucha contra la corrupción.

- **Responsabilidad filantrópica.** Este enfoque se centra en el bienestar de las personas desfavorecidas que necesitan apoyo para vivir. Hoy en día, se espera que las empresas retribuyan a las comunidades en las que operan y apoyen causas que se alineen con la misión de la organización. Las empresas cumplen con sus obligaciones caritativas donando tiempo, efectivo o recursos a organizaciones benéficas nacionales o internacionales.
- **Responsabilidad económica.** Esta consiste en tomar decisiones financieras que prioricen al bien sobre ganar más dinero. Esta es un área interrelacionada que se enfoca en encontrar un equilibrio entre las prácticas comerciales, el medio ambiente y la filantropía. Además, se rige por normas éticas y morales establecidas.

El presente año es clave para la sostenibilidad empresarial debido a la creciente conciencia y necesidad de prácticas sostenibles, la evidencia de que la sostenibilidad es buena para los negocios y la necesidad de lograr un progreso significativo en la sostenibilidad en todo el mundo. Además, 2023 marca el final de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, lo que significa que existe una presión creciente en todos los niveles para lograr un progreso sustancial en la sostenibilidad (Cajiga, 2023).

Según (Azkue, 2017) estos son algunos ejemplos de empresas que han implementado una gestión de RSE:

**Natura cosméticos.** Es una empresa de origen brasileño que vende cosméticos y productos de cuidado personal en todo el mundo. Gestiona la RSE mediante la reducción del uso de plástico en los envases, el uso de ingredientes naturales de fuentes sostenibles, la prueba de productos que no maltraten a los animales y una mano de obra

digna y legal para obtener materias primas. En 2021, fue seleccionada como una de las empresas más éticas del mundo, junto con Avon Products, una empresa del mismo rubro con raíces estadounidenses.

**Ikea.** Es una empresa multinacional con raíces suecas, dedicada a la fabricación y venta al por menor de muebles, electrodomésticos y artículos para el hogar. Su gestión de la RSC incluye un modelo de producción circular que respeta el medio ambiente y trata las relaciones comerciales y con los proveedores de forma justa y equitativa. Además, la compañía realiza acciones para combatir la pobreza y el cambio climático a través de la “Fundación IKEA” (Ikea foundation), destacando su compromiso con la gestión de la RSE.

Como señala El Blog Ceupe (s.f.) y Cajiga (2022) no hay consenso sobre las principales dimensiones de la RSE puesto que puede haber diferentes clasificaciones según los autores consultados. La RSE no se puede entender sin darse cuenta que tiene diferentes dimensiones, y solo así se puede ver su alcance. Eso implica que la organización analizará y definirá el alcance que tendrá con relación a las necesidades y valores agrupados en las dimensiones económica, sociocultural y ambiental que en conjunto crean la existencia y las actividades de las personas y la sociedad:

- Básicas: tales como vivienda, salud, condiciones de vida y de trabajo, seguridad y saneamiento, etc.
  - Sociales: desarrollo personal y colectivo de los empleados, desarrollo de la comunidad donde actúa la empresa, preocupación por temas relacionados, etc.
  - Políticas: seguir reglas y leyes, pagar impuestos y leyes, etc.
  - Culturales: conocimiento y educación.
  - Ambientes: ecología, uso cuidadoso y responsable de los recursos, etc.
1. Dimensión social: Esta dimensión trata de cómo la empresa interactúa con las partes externas, o cómo trata a sus grupos de interés o stakeholders. La gestión del potencial humano de la

empresa, que se considera un activo más, es pertinente dentro de esta dimensión.

La empresa debe mantener una clara distinción entre las relaciones personales y profesionales con clientes, proveedores, socios y competidores. La aceptación de los productos de la compañía está determinada por su confiabilidad, durabilidad y rentabilidad. El éxito o el fracaso de una empresa depende en gran medida de su capacidad para comprender adecuadamente y satisfacer las expectativas de los grupos relacionales.

**La dimensión social interna** implica una responsabilidad compartida y subvencionada para cuidar y mejorar la calidad de vida en el trabajo y garantizar el desarrollo pleno y completo de todas las partes interesadas. Satisfacer sus necesidades económicas, sociales y trascendentales. Se espera que tenga en cuenta el bienestar de los colaboradores, clientes y grupos de interés en el proceso de toma de decisiones. La importancia de esta dimensión no se ve como una forma de obtener una ventaja competitiva o reconocimiento social, sino más bien como un impacto positivo en la sociedad en su conjunto.

**La dimensión social externa (sociocultural y política)** implica acciones y contribuciones de la empresa y los sindicatos para favorecer el emprendimiento y el desarrollo de la comunidad donde opera la empresa.

2. Dimensión económica: Esta dimensión se refiere tanto a procesos comerciales como al bienestar y la felicidad de los empleados. Pero también tiene efecto en el desarrollo y el bienestar económico de la sociedad en la que opera, es decir, se centra en incrementar el beneficio económico de la empresa y el valor de la empresa.

**En su dimensión económica interna**, la RSE tiene como objetivo crear y agregar valor a sus empleados y accionistas, teniendo en cuenta la justicia y la equidad sino también las condiciones del mercado. Se espera que sea rentable, sobreviva y prospere mientras mejora la calidad de vida de los empleados y las partes interesadas.

**La dimensión económica externa** implica que la compañía produce y distribuye servicios y bienes útiles. Es rentable para la sociedad. Una empresa es responsable de cumplir con sus obligaciones legales, como el pago de cuotas e impuestos.

3. **Dimensión medioambiental:** Esta dimensión se centra en el impacto que han tenido sobre la naturaleza y la ecología, y en el aprovechamiento de sus recursos. Tiene dos ámbitos principales; el primero se refiere al flujo de entrada y el segundo al flujo de salida de la empresa, debe existir un control medioambiental en ambos.

**La dimensión ambiental interna** asume plena responsabilidad por los impactos ambientales de sus productos, procesos y subproductos, en consecuencia, previene y elimina los posibles daños que se produzcan para el medio ambiente. La implementación de medidas de eficiencia energética, el uso responsable de los recursos, el ahorro de energía, el uso de materias primas y proveedores sostenibles es parte intrínseca de esta dimensión.

**La dimensión ambiental externa**, que requiere acciones para conservar y mejorar el patrimonio ecológico. Ejemplos destacados de esto son la integración de la producción en modelos de economía circular, la compensación de emisiones, la disminución de desechos y residuos, la disminución de emisiones en beneficio de la humanidad actual y futura.

El análisis requiere, por tanto, identificar estrategias de actuación que respondan a expectativas concretas, teniendo en cuenta lo que pueden aportar y su impacto real en cada dimensión de la RSE.

Considerar el impacto de la empresa en cada una de estas dimensiones requiere una evaluación profunda del impacto potencial en cada dimensión de la RSE.

## **2.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO**

El concepto de calidad de un servicio es del todo distinto al de la calidad de manufactura. Consiste en cumplir las expectativas de los

clientes en cuestión de qué tan bien satisface un servicio sus necesidades, es decir, la impresión subjetiva que tiene el cliente según sus expectativas y experiencias (Molina, 2014).

Hemos definido qué es la calidad de servicio, ahora veamos cuáles son sus componentes. Según Euroinnova Internacional Online Education (s.f.), se trata de un concepto multidimensional, cuando el cliente expresa su opinión teniendo en cuenta diferentes características o aspectos, entre los que destacan:

- Confiabilidad. Esto se debe a la confianza del cliente en que el servicio se realizará de acuerdo con el contrato y los términos acordados.
- Accesibilidad. Qué tan lejos o cerca está esta distancia de la residencia usual del cliente.
- Rentabilidad. La clientela a menudo desarrolla una relación precio-calidad en la que basa su criterio.
- Seguridad. Se aprecia tanto en términos de espacio físico como de calificación de los prestadores de servicios, según su competencia profesional o habilidades basadas en la experiencia en el oficio.
- Tangibilidad. Esto se debe a la climatización de las instalaciones o al uso de los recursos físicos necesarios para la prestación del servicio.

Maldonado (s.f.) adiciona otras características relevantes:

- Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar al cliente y satisfacer sus necesidades con prontitud.
- Empatía. Para saber cómo se siente se debe poner en la situación del cliente
- Cortesía. Los colaboradores que tiene contacto con el cliente deben de esmerarse en mostrar respeto y amabilidad.
- Comprensión del cliente. Consiste en emplear los recursos de la empresa para conocer a los clientes y sus necesidades, y en efecto satisfacerlas absolutamente.

Según Castro (2022) la calidad del servicio representa el valor del servicio prestado al cliente, es subjetiva y depende de las necesidades,

expectativas y percepciones del cliente. Por esta razón, existen diferentes tipos de calidad de servicio:

1. **Calidad del servicio como valor de negocio.** Todos los procesos y actividades diarias de la empresa, así como los productos y servicios deben caracterizarse por la calidad, deben estar basados en estándares, de acuerdo con las necesidades del mercado; De esta forma, los clientes pueden experimentar una calidad de servicio constante en todo lo que hace su empresa y en todos sus canales de servicio.
2. **Calidad de servicio según especificaciones y requerimientos.** La calidad del servicio no es un factor estático sino por el contrario, debe y debe cambiar de acuerdo a los comentarios y satisfacción del mismo cliente, así como de acuerdo a las necesidades del negocio. Evaluar continuamente la experiencia del cliente es clave para encontrar oportunidades de mejora.
3. **Calidad de servicio de excelencia.** Este tipo de calidad de servicio se refiere a la búsqueda constante que realizan las empresas por lograr la más alta calidad de servicio que las diferencie de sus competidores y las diferencie en el mercado.

Teniendo en cuenta a Castañeda (2023), estos son algunos ejemplos de empresas con buena calidad de servicio:

### **STARBUCKS**

Este popular café sobresale en marketing y servicio al cliente, ya que la mayoría de las veces cumple o supera las expectativas de los consumidores.

Esta empresa es uno de los mejores ejemplos de calidad en el servicio, son pioneros en la atención personalizada al cliente. Sí, el detallito de escribir tu nombre en el vaso causó una gran impresión en los consumidores de la época.

Además, piensan en la experiencia desde que ingresas al establecimiento y el aroma a café que impregna el lugar no es casualidad.

## **TECLAB**

Es una universidad en Argentina que ha introducido un nuevo método de comunicación a través de WhatsApp. Usó esta herramienta para brindar información a estudiantes o jóvenes interesados en postularse a esta institución. El objetivo es simple: brindar un mejor servicio a sus clientes potenciales. Porque los jóvenes encuentran que interactuar de esta manera es mucho más móvil. Esto ha permitido a la organización implementar medidas que le permiten brindar servicios personalizados.

Brindar a los estudiantes documentos, enlaces o información importante se ha convertido en algo que no solo se ha vuelto fácil para ellos como institución educativa, sino que también ha mejorado la calidad del servicio al cliente que han recibido al conectarse fácilmente por uno de los más utilizados medios de comunicación entre los jóvenes.

Según (Schroeder, 2011) La calidad de servicio profundiza dimensiones respecto al servicio tangible y servicio psicológico, estos aspectos requieren de mediciones distintas a las de manufactura. Casi todas las medidas de servicio son perceptivas o subjetivas. De acuerdo con Gómez (2023) y Aiteco Consultores (2012) el modelo SERVQUAL es un método para medir la calidad de un servicio comparando las expectativas de los clientes antes de probarlo con las opiniones que comparten después de utilizar el servicio, cuya finalidad es mejorar la calidad de servicio brindado por una empresa. Las dimensiones del modelo SERVQUAL relacionan y agrupan indicadores de satisfacción. Cuando se usó por primera vez en la década de 1980, había 10 dimensiones, pero con el tiempo se han modificado a 5 dimensiones, de las cuales elegiremos 3 que se relacionen más a la investigación, se explicarán a continuación:

1. Elementos tangibles o tangibilidad

Esto tiene que ver con cómo se sienten las personas acerca de los servicios que están a punto de recibir, como muebles, equipos o lo que se les brinda durante sus visitas. Por ejemplo, equipamiento del taller mecánico, equipamiento para la zona de cardio del gimnasio, las distintas opciones de acceso que ofrece el complejo de cines para personas con diferentes niveles de movilidad, un mapa de las atracciones del parque de atracciones o folletos de bienvenida en el hotel.

Pero esto también se aplica al personal de operaciones comerciales: si pueden ser identificados por sus uniformes o insignias, si todos están capacitados, entre otras cosas, para acompañar a los invitados.

## 2. Confiabilidad

Es la capacidad de un negocio o empresa para prestar servicios con buen desempeño y precisión.

Se toman en consideración:

- La eficacia, se logra cuando un servicio o producto se entrega sin demoras en el tiempo o los recursos y sin alterar otros factores (por ejemplo, cuando las reparaciones se realizan en la oficina sin interrumpir al personal o las instalaciones circundantes).
- La eficiencia, se refiere al hecho de que el servicio brindado cumple su promesa a los ojos del cliente, sin importar cómo (por ejemplo, entregar la comida a tiempo a pesar de la lluvia).
- La efectividad, un proceso destinado adecuadamente a cumplir los objetivos de la empresa y, lo que es más importante, los de sus clientes.
- La repetición, es necesaria cuando el cliente no está satisfecho con el servicio. Esto rara vez sucede porque repetir un servicio requiere tiempo y recursos, tanto para la empresa o el negocio como para el cliente.
- Resolver problemas, incluso si son causados por el cliente. Además de guiarse por el lema “El cliente siempre tiene la

razón”, es importante que un negocio o empresa sepa actuar con rapidez para solucionar este problema.

### 3. Seguridad

En esta dimensión, las personas que forman parte del equipo de interacción con clientes y prospectos se destacan por la confidencialidad, que incluye cualidades que generan confianza en las personas que se acercan al negocio o empresa. Esto repercute en su competitividad respecto al servicio o producto ofrecido, la amabilidad, la disponibilidad de tiempo y la credibilidad que depositan en los más escépticos.

## 2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Calidad:** Un bien o servicio cuenta con comportamientos o características y funciones, la totalidad es la calidad (Molina, 2014).
2. **Empatía:** Quiere decir ponerse en la situación de la clientela para saber cómo se siente (Molina, 2014).
3. **Manufactura:** Es el resultado que se obtiene mediante un proceso industrial, las materias primas se convierten en un producto manufacturado. De manera que se obtienen productos terminados, listos para la venta en diferentes mercados (Sanchez, 2021).
4. **Responsabilidad:** Es la realización de tareas o el interés por tomar una decisión o hacer algo (Significados.com, 2019).
5. **Seguridad:** Los clientes deben ser conscientes de que no existe duda alguna sobre sus prestaciones, es decir, los servicios que se prestan son seguros (Molina, 2014).
6. **Servicio:** Cualquier acción o ventaja que una parte proporciona a la otra; en esencia, son indetectables y no generan ningún activo (Molina, 2014).
7. **Potencial humano:** Es aquella solidez entre la fuerza mental y física que nos permite resistir los contratiempos de un mundo incierto (Salcedo, 2017).
8. **Empresarial:** Es un término que se utiliza para referirse a las personas o elementos que integran una empresa, así como para describir situaciones o momentos que se dan en el ámbito de una

empresa. En otras palabras, todo lo que pertenece o tiene que ver con la empresa (Bembibre, 2009).

9. **Servqual:** Para la medición de la calidad del servicio se utiliza este cuestionario con preguntas estandarizadas (Sirebrenik, 2003).

10. **Stakeholders:** Son el público de interés de la empresa quienes le permiten operar a pleno rendimiento. Se entiende por público a todas las personas o entidades que intervienen en las acciones y decisiones de la empresa, tales como: colaboradores, proveedores, clientes, gobiernos y otros (Parra ,2019).

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- Existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe una relación significativa entre la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.
- Existe una relación significativa entre la dimensión social y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.
- Existe una relación significativa entre la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Calidad del servicio.

### **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Responsabilidad Social Empresarial

## 2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	
Responsabilidad	Dimensión económica	Numérico	Ordinal	1,2,3	
	Social	Dimensión social	Numérico	Ordinal	4,5,6
	Empresarial	Dimensión medioambiental	Numérico	Ordinal	7,8,9
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Numérico	Ordinal	10,11,12	
	Confiabilidad	Numérico	Ordinal	13,14,15	
	Seguridad	Numérico	Ordinal	16,17,18	

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Hernandez et al. (2014) esta investigación fue de tipo aplicada, puesto que se distinguió por encontrar el uso de los conocimientos adquiridos, mientras se recopilaban otros conocimientos a fin de encontrar soluciones y estructurar la práctica investigativa

El estudio fue descriptivo, este trató de describir los rasgos y características del fenómeno estudiado. Es decir, solo pretendió medir o recoger información sobre las ideas o variables a las que se refiere, individual o colectivamente. Además, el estudio fue correlacional porque tuvo como propósito conocer la relación de influencia que exista en un contexto particular o, entre dos o más variables en una muestra (Hernandez et al., 2014).

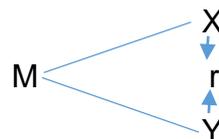
#### 3.2 ENFOQUE

El enfoque de la investigación fue cuantitativo. La recopilación de datos se utilizó para probar hipótesis con mediciones numéricas y análisis estadísticos con el fin de probar teorías e identificar patrones de comportamiento (Hernández et al., 2014).

#### 3.3 DISEÑO METODOLÓGICO

En esta investigación se utilizó el diseño descriptivo correlacional. Hernández et al. (2014) afirmaron que el objetivo de este diseño fue determinar la fuerza de la asociación entre dos o más variables, fenómenos o actividades observables en una muestra de personas.

El esquema es el siguiente:



Donde:

X = Responsabilidad Social Empresarial.

Y = Calidad del servicio.

M= muestra

R= relación

La muestra (M) y la relación entre las variables X, en este caso Responsabilidad Social Corporativa, e Y, en este caso Calidad del Servicio, se muestran en el diagrama. La variable X sirvió como factor causa y la variable Y sirvió como factor efecto de la realidad problemática en el estudio de investigación.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 POBLACIÓN

De acuerdo con Spiegel (2009), una muestra es un grupo de la población investigada que se utiliza para representarla, de modo que las conclusiones extraídas del estudio tengan una alta posibilidad de ser extraídas de toda la población.

**Tabla 1**

*Alumnado ICPNA – RC Huánuco*

ICPNA-RC HUÁNUCO – MAYO 2023	
<i>Alumnado</i>	<b>600</b>

Fuente: ICPNA-RC Huánuco

El IPCNA-RC Huánuco cuenta con un aproximado de más de 600 alumnos mensualmente, quienes en su mayoría son jóvenes y adultos. Debido a que el público objetivo son personas que deciden por el servicio que la entidad ofrece con la finalidad de tener nuevas oportunidades laborales, escolares, entre otros.

#### 3.4.2 MUESTRA

Se tomó en consideración una muestra de conveniencia, intencionada o no probabilística. El esfuerzo intencionado por producir muestras "representativas" incorporando a la muestra grupos supuestamente típicos la diferencia de otras investigaciones. El procedimiento de toma de decisiones que se utilizó en este proceso no es en absoluto mecánico ni depende de fórmulas probabilísticas, sino que depende del investigador o de un equipo de investigadores. Por

supuesto, las muestras elegidas deben ajustarse a los criterios de la investigación. (Hernandez et al., 2014).

### **Criterios de inclusión**

Alumnos que se inscribieron en el curso de Metodología o que cursaron los niveles Básico, Intermedio o Avanzado en la sede del ICPNA, región centro, Huánuco en mayo de 2023.

### **Criterios de exclusión**

Los alumnos fueron excluidos si:

- Estudiaron en la sede de Huancayo, Ayacucho o La Merced.

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, se aplicó la fórmula planteada por Spiegel y Stephens (2009) para obtener el tamaño de muestra ideal:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

En esta fórmula:

$n$  = tamaño de la muestra que se busca.

$N$  = tamaño del universo a estudiar.

$\sigma$  = desviación estándar de la población.

$Z$  = nivel de confianza.

$e$  = límite de error muestral admisible.

Sabiendo que nuestra población fue de 600 alumnos ( $N$ ). La desviación estándar adecuada fue 0,5 ( $\sigma$ ). El equivalente al 95% de 1,96 ( $Z$ ) representó el nivel de confianza. El error permitido fue del 5% o 0,5 ( $e$ ). Ya determinado los valores, se procedió a sustituirlos en la fórmula indicada:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 600}{(0.5)^2 (600 - 1) + (1.96)^2 (0.5)^2}$$

$$n = 235$$

### **3.5 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.5.1 TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para llevar a cabo la finalidad de la investigación, se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

##### **a. TÉCNICA (Variable dependiente e independiente)**

De acuerdo a García et al. (2016), la encuesta es un estudio realizado en una muestra representativa de un grupo más amplio de personas, utilizando interrogantes, para obtener mediciones cuantitativas de un rango de características objetivas y subjetivas de la población.

##### **b. INSTRUMENTO (Variable dependiente e independiente)**

Como señaló Meneses (2016), el cuestionario es un instrumento estandarizado utilizado para recopilar datos durante un trabajo de campo de alguna investigación cuantitativa o fundamentales, que se llevan a cabo con metodologías de encuesta; es decir, es una herramienta que permite al investigador formular un cúmulo de preguntas para recabar datos estructurados sobre una muestra de individuos, para contrastar estadísticamente algunas relaciones y/o describir a la población a la que pertenecen.

El cuestionario se desglosó de las 2 variables en cuestión, cada una de 3 dimensiones, cada una con 9 indicadores, dando un total de 18 preguntas, con posibles respuestas según la escala de Likert.

#### **3.5.2. TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

##### **a. Para la presentación de datos**

Se presentaron cuadros y gráficos procesados por los programas Excel y SPSS. El primero es uno de los programas informáticos más conocidos y utilizado para almacenar datos numéricos y presentar los datos de forma estética; el segundo es el programa de estadístico, más difundido a nivel mundial, para realizar análisis de datos, como también crear tablas y gráficas complejos.

#### **b. Para el análisis e interpretación de los datos**

Cada uno de los gráficos contó con su respectiva interpretación y análisis, para observar así el comportamiento de cada indicador.

### **3.6 ASPECTOS ÉTICOS**

En esta investigación, en relación con los aspectos éticos, se garantiza en primer término la protección de la propiedad intelectual de los autores con respecto a las teorías y diversos conocimientos. Esto se logra citando adecuadamente a los autores y especificando las fuentes bibliográficas donde se encuentran referenciados. En relación con esto, Díaz (2018) sostiene que "La propiedad intelectual engloba los derechos de autor y de propiedad industrial; en este contexto, la propiedad intelectual escrita se refiere específicamente a los derechos de autor. Sin embargo, esto es solo una parte, ya que abarca el derecho del autor sobre la obra, que se origina cuando se materializa. En esta realidad, el Estado peruano debe implementar mecanismos para proteger al autor". En segundo lugar, en lo que respecta a la reserva de información, debido a que se trata de información relacionada con la acción y/o gestión de la organización, se consideró obtener las autorizaciones pertinentes para su exhibición o publicación en los medios digitales correspondientes, como es el caso del repositorio institucional académico. En tercer lugar, los procedimientos y metodologías propuestas, desarrolladas e implementadas en esta investigación, constituyen en sí mismas una propiedad intelectual en términos de su adaptación y aplicación en el contexto organizacional presentado por el autor de este estudio. Por último, en cuarto lugar, se mantiene la confidencialidad de la identidad de la mayoría de las personas involucradas en esta investigación; excepto aquellos individuos que, debido a su importancia, autorizaron su identificación. (Diaz Dumont, Slideshare a Scrib Company, 2021)

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Los resultados del experimento sobre responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano, ICPNA, región central, Huánuco, 2023 se muestran en los cuadros y gráficos siguientes:

#### RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Se aplicó el cuestionario a los alumnos del Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA), región centro, sede Huánuco. A continuación, se presentan las tablas de frecuencias, los estadísticos descriptivos e inferenciales y los gráficos correspondientes.

#### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

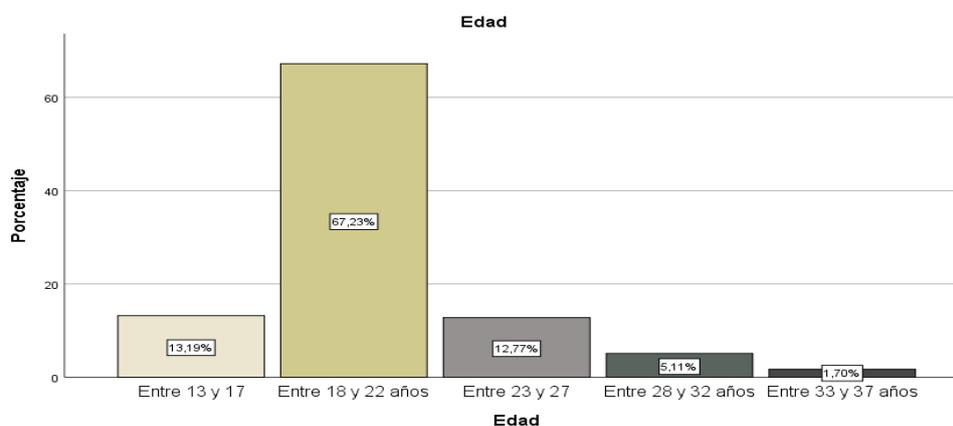
Tabla 2

Edad

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Entre 13 y 17	31	13,2	13,2
	Entre 18 y 22 años	158	67,2	80,4
	Entre 23 y 27	30	12,8	93,2
	Entre 28 y 32 años	12	5,1	98,3
	Entre 33 y 37 años	4	1,7	100,0
	Total	235	100,0	100,0

Gráfico 1

Edad



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico que los estudiantes del grupo de estudio en su mayoría tienen entre 18 y 22 años reflejado con un porcentaje de 67.23 %. Mientras que solo un 1.70 % tienen entre 33 y 37 años. Esto se debe a que los más jóvenes se inscriben en el ICPNA para poder aprender el idioma inglés, a diferencia de las personas adultas.

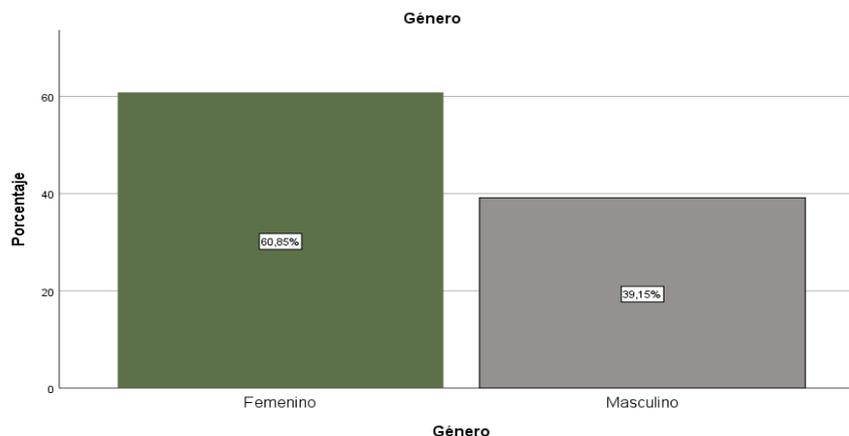
**Tabla 3**

*Género*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido Femenino	143	60,9	60,9	60,9
Válido Masculino	92	39,1	39,1	100,0
Total	235	100,0	100,0	

**Gráfico 2**

*Género*



## INTERPRETACIÓN

Como se puede visualizar en el gráfico un 60.85 % de los estudiantes del grupo de estudio, la mayoría, fueron mujeres; mientras que un 39.15 % fueron varones. Esto se debe a que más mujeres se inscriben en el ICPNA para aprender el idioma inglés a diferencia de los varones, es decir, el ICPNA cuenta con más alumnado femenino que masculino.

**Tabla 4***Lugar de procedencia*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Huánuco	227	96,6	96,6	96,6
	Ambo	4	1,7	1,7	98,3
	Yarowilca	4	1,7	1,7	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

**Gráfico 3***Lugar de procedencia*

## INTERPRETACIÓN

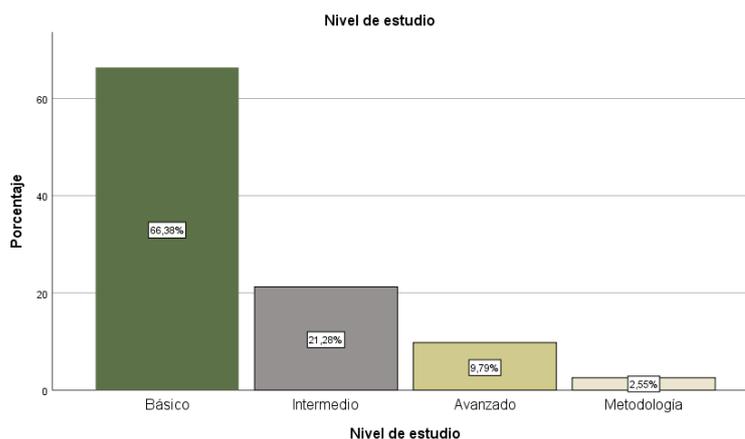
Como se puede visualizar en el gráfico un 96.60 % de los estudiantes del grupo de estudio tienen como lugar de procedencia a la provincia de Huánuco; mientras que un 1.70 % provienen de Ambo y el otro 1.70 % proviene de Yarowilca. Esto se debe a que los alumnos en su mayoría son netamente Huanuqueños, pero como vemos también cuenta con alumnos procedentes de otras provincias.

**Tabla 5***Nivel de estudio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Básico	156	66,4	66,4	66,4
	Intermedio	50	21,3	21,3	87,7
	Avanzado	23	9,8	9,8	97,4
	Metodología	6	2,6	2,6	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 4

Nivel de estudio



## INTERPRETACIÓN

Como se puede visualizar en el gráfico los estudiantes del grupo de estudio en su mayoría fueron del nivel Básico reflejándose con un porcentaje de 66.38 %, y del curso de Metodología un 2.55 %. Esto se debe a que no todos deciden seguir con el curso de Metodología después de haber culminado los 3 niveles (Básico, Intermedio, y Avanzado) ya que el curso es para certificar que puedes enseñar el idioma inglés.

## 4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

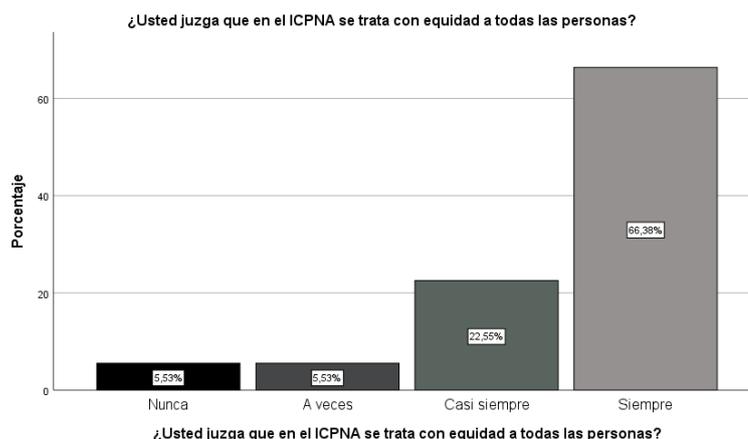
Tabla 6

¿Usted juzga que en el ICPNA se trata con equidad a todas las personas?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	13	5,5	5,5	5,5
A veces	13	5,5	5,5	11,1
Válido Casi siempre	53	22,6	22,6	33,6
Siempre	156	66,4	66,4	100,0
Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 5

¿Usted juzga que en el ICPNA se trata con equidad a todas las personas?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 66.38 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que *Siempre* se trata con equidad a todas las personas en el ICPNA. En caso contrario, un 5.53 % juzga que *Nunca* se trata con equidad a todas las personas en el ICPNA. A causa de que tanto colaboradores como personal administrativo tratan equitativamente a toda persona que entra al ICPNA es que se reflejan estos datos.

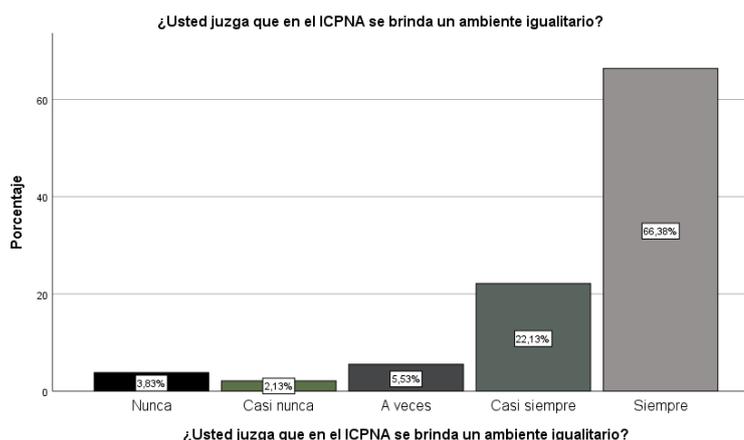
Tabla 7

¿Usted juzga que en el ICPNA se brinda un ambiente igualitario?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Nunca	9	3,8	3,8
	Casi nunca	5	2,1	6,0
	A veces	13	5,5	11,5
	Casi siempre	52	22,1	33,6
	Siempre	156	66,4	100,0
	Total	235	100,0	100,0

## Gráfico 6

¿Usted juzga que en el ICPNA se brinda un ambiente igualitario?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 66.38 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que *Siempre* se brinda un ambiente igualitario en el ICPNA. En caso contrario, un 3.83 % juzga que *Nunca* se brinda un ambiente igualitario en el ICPNA. A causa de que hay disposición por parte de los colaboradores de brindar un ambiente sin discriminación, igualdad de género e igualdad social es que se obtienen estos datos.

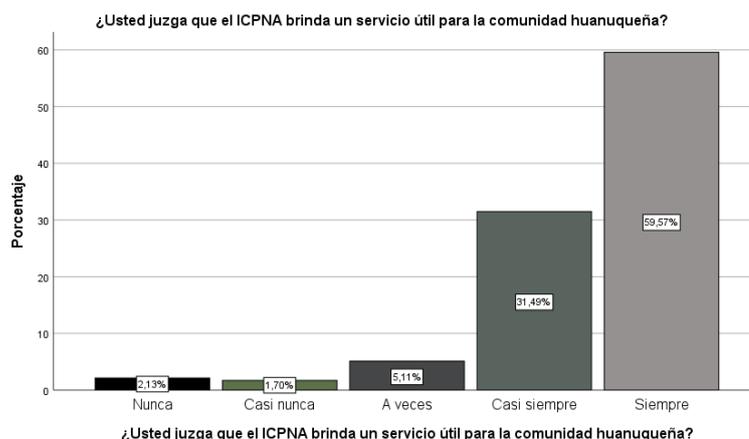
**Tabla 8**

¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Nunca	5	2,1	2,1
	Casi nunca	4	1,7	3,8
	A veces	12	5,1	8,9
	Casi siempre	74	31,5	40,4
	Siempre	140	59,6	100,0
Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 7

¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 59.57 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que el ICPNA *Siempre* brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña. En caso contrario, un 2.13 % juzga que el ICPNA *Nunca* brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña. A causa de que el ICPNA brinda el servicio de enseñanza del idioma inglés es que se presentan estos datos, pues el alumnado crece intelectualmente al aprender un nuevo idioma que luego pondrá en práctica en su vida diaria.

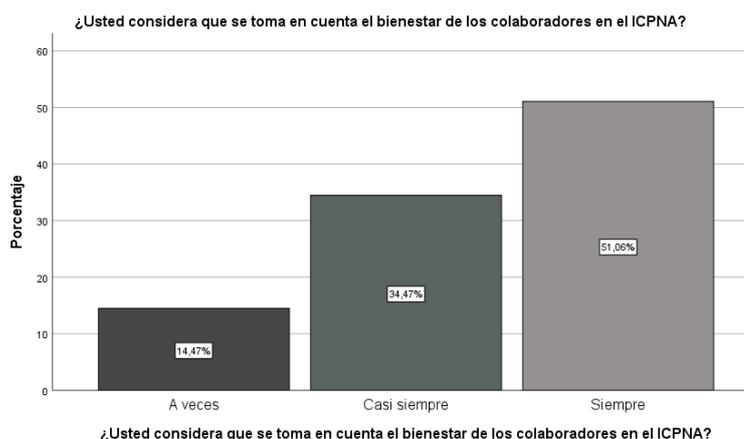
**Tabla 9**

¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	A veces	34	14,5	14,5
	Casi siempre	81	34,5	48,9
	Siempre	120	51,1	100,0
	Total	235	100,0	100,0

## Gráfico 8

¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 51.06 % del alumnado de la muestra de estudio consideran que en el ICPNA *Siempre* toman en cuenta el bienestar de los colaboradores. Mientras que, un 14.47 % considera que en el ICPNA *A veces* se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores. A causa de que a los colaboradores se le brinda las facilidades de horario, reconocimientos, entre otras cosas que manifiestan la consideración del bienestar de los colaboradores del ICPNA.

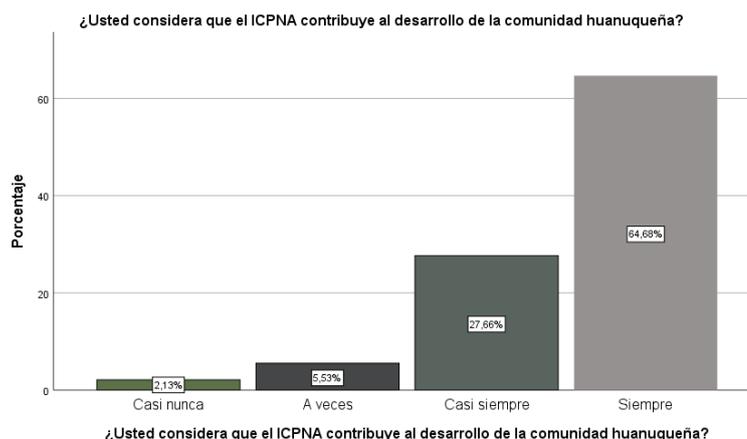
Tabla 10

¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	Casi nunca	5	2,1	2,1
	A veces	13	5,5	7,7
Válido	Casi siempre	65	27,7	35,3
	Siempre	152	64,7	100,0
	Total	235	100,0	100,0

## Gráfico 9

¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 64.68 % del alumnado de la muestra de estudio consideran que el ICPNA *Siempre* contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña. Mientras que, un 2.13 % considera que el ICPNA *Casi nunca* contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña. A causa de que en el ICPNA se brinda un servicio en el que los usuarios crecen intelectualmente se puede decir que contribuye al desarrollo de la comunidad puesto que está presente el área de desarrollo humano, la cual es necesaria para que una comunidad se desarrolle.

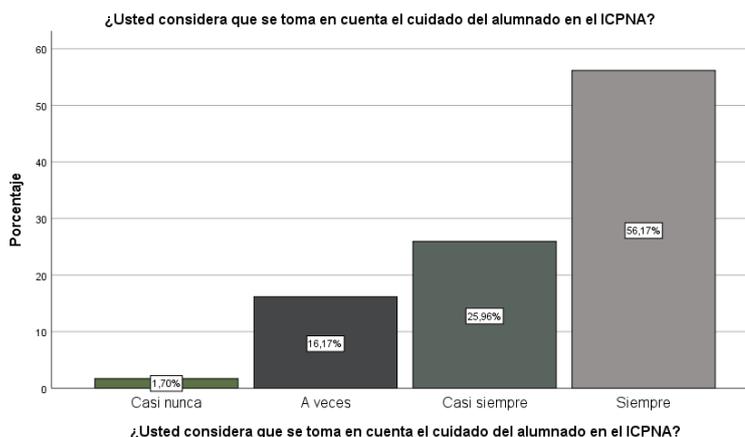
**Tabla 11**

¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Casi nunca	4	1,7	1,7	1,7
A veces	38	16,2	16,2	17,9
Válido Casi siempre	61	26,0	26,0	43,8
Siempre	132	56,2	56,2	100,0
Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 10

¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 56.17 % del alumnado de la muestra de estudio consideran que en el ICPNA *Siempre* se toma en cuenta el cuidado del alumnado. Mientras que, un 1.70 % considera que en el ICPNA *Casi nunca* se toma en cuenta el cuidado del alumnado. A causa de que existe un vínculo alumno – docente en la convivencia diaria se puede ver el cuidado del alumnado en la manera que enseñan y cómo enseñan.

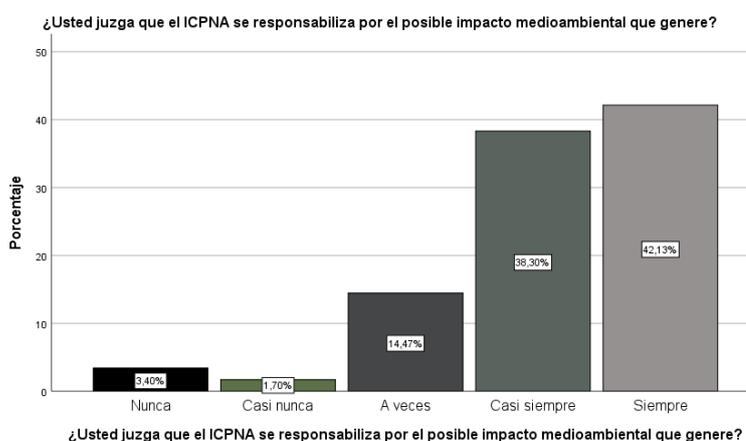
**Tabla 12**

¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	8	3,4	3,4	3,4
Casi nunca	4	1,7	1,7	5,1
A veces	34	14,5	14,5	19,6
Casi siempre	90	38,3	38,3	57,9
Siempre	99	42,1	42,1	100,0
Total	235	100,0	100,0	

### Gráfico 11

¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?



### INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 42.13 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que el ICPNA *Siempre* se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere. Caso contrario, un 3.40 % juzga que el ICPNA *Nunca* se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere. El posible impacto medioambiental que genera el ICPNA es la generación de residuos; estos datos se dan a causa de que el reciclaje o el adecuado manejo de los residuos es observado.

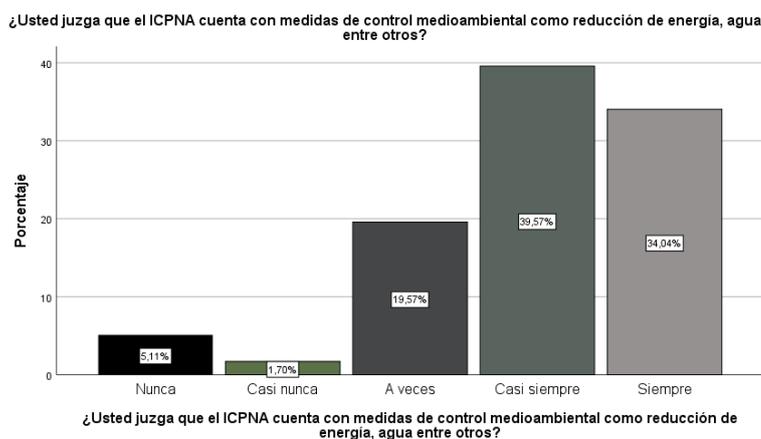
**Tabla 13**

¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	12	5,1	5,1	5,1
Casi nunca	4	1,7	1,7	6,8
A veces	46	19,6	19,6	26,4
Casi siempre	93	39,6	39,6	66,0
Siempre	80	34,0	34,0	100,0
Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 12

¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 34.04 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que el ICPNA *Siempre* cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua, entre otros. Caso contrario, un 5.11 % juzga que el ICPNA *Nunca* cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua, entre otros. A causa de que el ICPNA proporciona información para la conservación del agua, como se puede ver en los servicios higiénicos de la institución, y reduce la generación de residuos al usar papel reciclado, es que se dan estos datos.

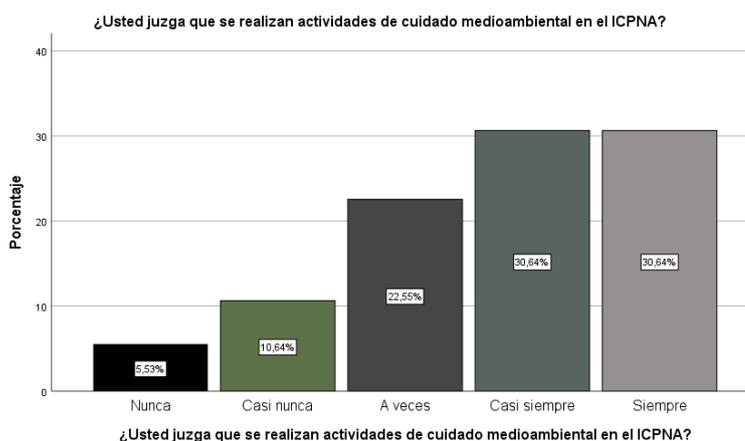
**Tabla 14**

¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Nunca	13	5,5	5,5
	Casi nunca	25	10,6	16,2
	A veces	53	22,6	38,7
	Casi siempre	72	30,6	69,4
	Siempre	72	30,6	100,0
Total	235	100,0	100,0	

### Gráfico 13

¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA?



### INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 30.64 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que en el ICPNA *Siempre y Casi siempre* se realizan actividades de cuidado medioambiental. Caso contrario, un 5.53 % juzga que en el ICPNA *Nunca* se realizan actividades de cuidado medioambiental. Estos datos se dan a raíz de que en el ICPNA se realizan estas actividades: se ahorra agua, se reutiliza todo lo que se puede, apagan los dispositivos cuando no los usan o se desconectan, se evita dejar los aparatos enchufados, se apagan las luces, se cierran los grifos correctamente, se colocan carteles en los servicios higiénicos con frases ecológicas.

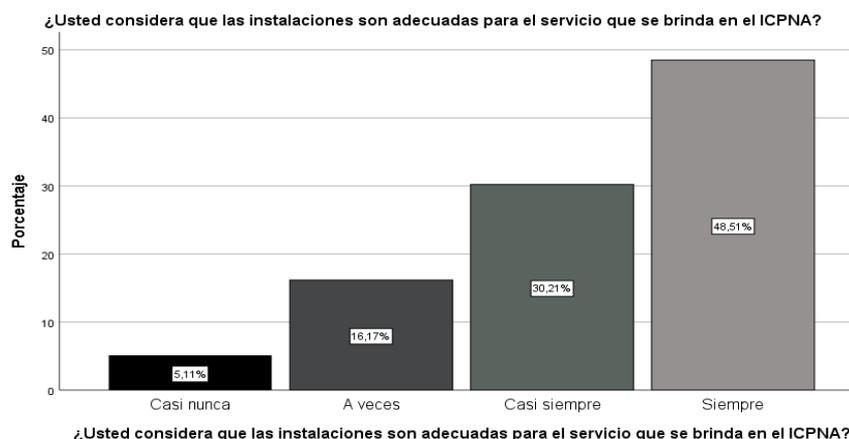
Tabla 15

¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Casi nunca	12	5,1	5,1
	A veces	38	16,2	21,3
	Casi siempre	71	30,2	51,5
	Siempre	114	48,5	100,0
	Total	235	100,0	

### Gráfico 14

¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA?



### INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 48.51 % del alumnado del grupo de estudio consideran que en el ICPNA *Siempre* las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda. Caso contrario, un 5.11 % juzga que en el ICPNA *Casi nunca* las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda. Estos datos se dan porque las instalaciones son espacios con servicio de agua, iluminación y ventilación adecuada, internet, electricidad, baños y drenaje. Además, cuenta con una sala de cómputo y una biblioteca virtual.

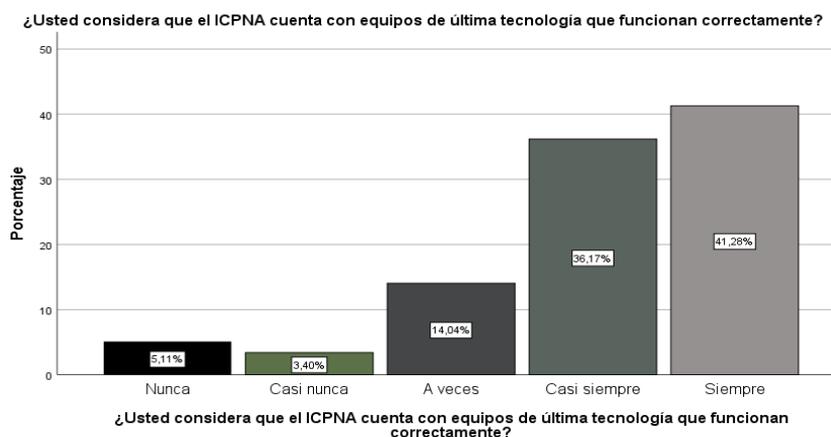
**Tabla 16**

¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipos de última tecnología que funcionan correctamente?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Nunca	12	5,1	5,1
	Casi nunca	8	3,4	8,5
	A veces	33	14,0	22,6
	Casi siempre	85	36,2	58,7
	Siempre	97	41,3	100,0
	Total	235	100,0	100,0

### Gráfico 15

¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipos de última tecnología que funcionan correctamente?



### INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 41.28 % del alumnado de la muestra de estudio consideran que el ICPNA *Siempre* cuenta con equipos de última tecnología y que funcionan correctamente. Caso contrario, un 5.11 % juzga que el ICPNA *Nunca* cuenta con equipos de última tecnología y que no funcionan correctamente. Estos datos se dan porque las herramientas tecnológicas como apoyo de aprendizaje que se usan en el ICPNA cumplen una función oportuna.

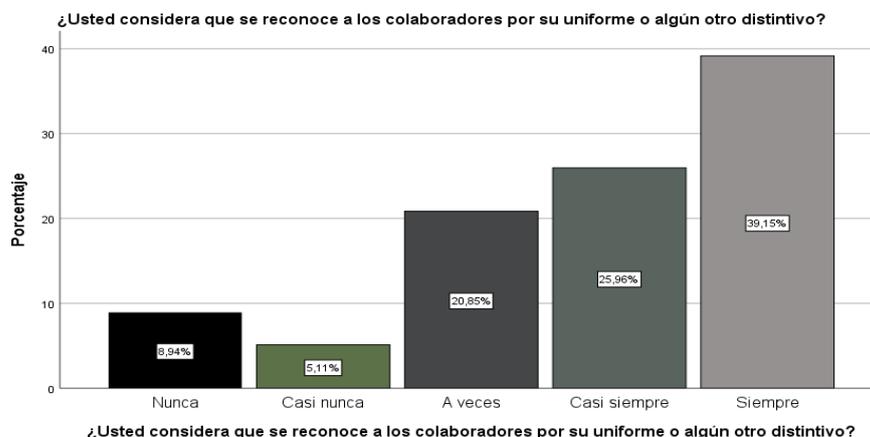
**Tabla 17**

¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	21	8,9	8,9	8,9
Casi nunca	12	5,1	5,1	14,0
A veces	49	20,9	20,9	34,9
Casi siempre	61	26,0	26,0	60,9
Siempre	92	39,1	39,1	100,0
Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 16

¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 39.15 % del alumnado de la muestra de estudio consideran que en el ICPNA *Siempre* se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo. Caso contrario, un 8.94 % considera que en el ICPNA *Nunca* se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo. Estos datos se deben a que se reconoce a colaboradores por usar un código de vestimenta, el personal administrativo y los docentes usan el código de vestimenta semiformal, solo los vigilantes o personal de seguridad usan uniformes.

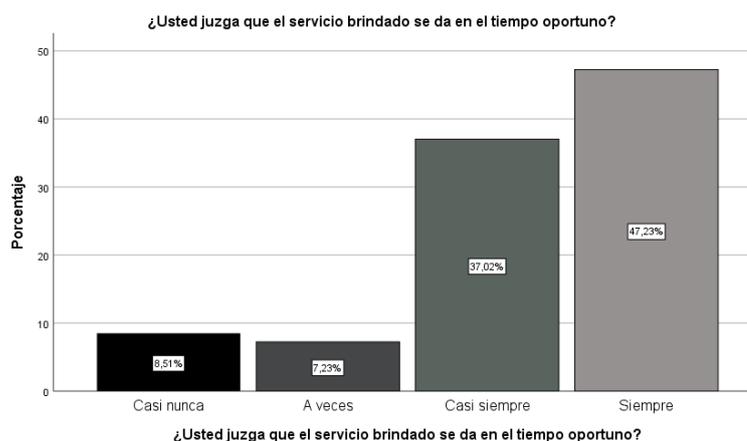
**Tabla 18**

¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
	Casi nunca	20	8,5	8,5
	A veces	17	7,2	15,7
Válido	Casi siempre	87	37,0	52,8
	Siempre	111	47,2	100,0
	Total	235	100,0	

## Gráfico 17

¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 47.23 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que el servicio brindado en el ICPNA *Siempre* se da en el tiempo oportuno. Mientras, un 8.51 % juzga que el servicio brindado en el ICPNA *Casi nunca* se da en el tiempo oportuno. Con motivo de que el servicio se realiza en el momento adecuado para causar la meta predispuesta por los alumnos, ya que ellos pueden elegir el horario que desean según su itinerario diario.

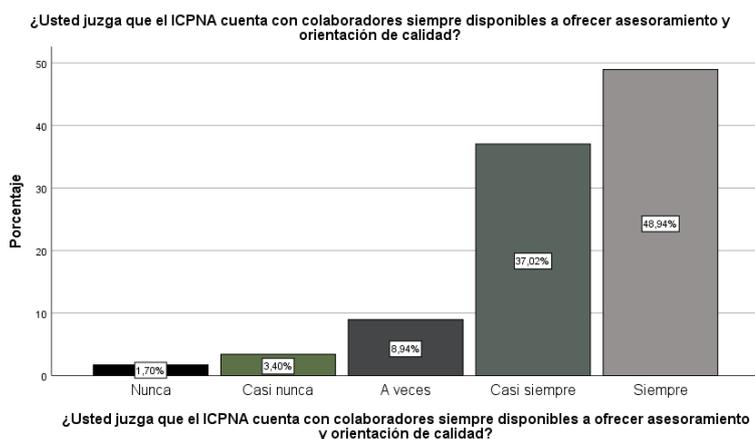
**Tabla 19**

¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con colaboradores siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	4	1,7	1,7	1,7
Casi nunca	8	3,4	3,4	5,1
A veces	21	8,9	8,9	14,0
Casi siempre	87	37,0	37,0	51,1
Siempre	115	48,9	48,9	100,0
Total	235	100,0	100,0	

### Gráfico 18

¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con colaboradores siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad?



### INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 48.94 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que el ICPNA *Siempre* cuenta con colaboradores disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad. Caso contrario, un 1.70% juzga que el ICPNA *Nunca* cuenta con colaboradores disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad. Con motivo de que el ICPNA cuenta con clases de nivelación en la que los alumnos pueden inscribirse para nivelar su aprendizaje y disipar sus dudas respecto a algo que no entendieron.

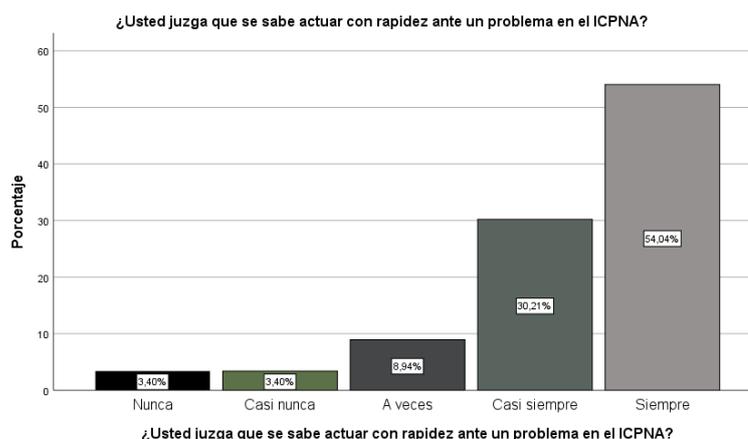
**Tabla 20**

¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Nunca	8	3,4	3,4
	Casi nunca	8	3,4	6,8
	A veces	21	8,9	15,7
	Casi siempre	71	30,2	46,0
	Siempre	127	54,0	100,0
	Total	235	100,0	100,0

### Gráfico 19

¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA?



### INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico, un 54.04 % del alumnado del grupo de estudio juzgan que en el ICPNA *Siempre* se sabe actuar con rapidez ante un problema. Mientras que, un 3.40 % juzga que en el ICPNA *Casi nunca* y *Nunca* se sabe actuar con rapidez ante un problema. Con motivo de que, si sucede algún problema, el personal que está frente a ello identifica el problema, propone soluciones y lo conversa con la jerarquía para tomar decisiones es que se dan estos datos.

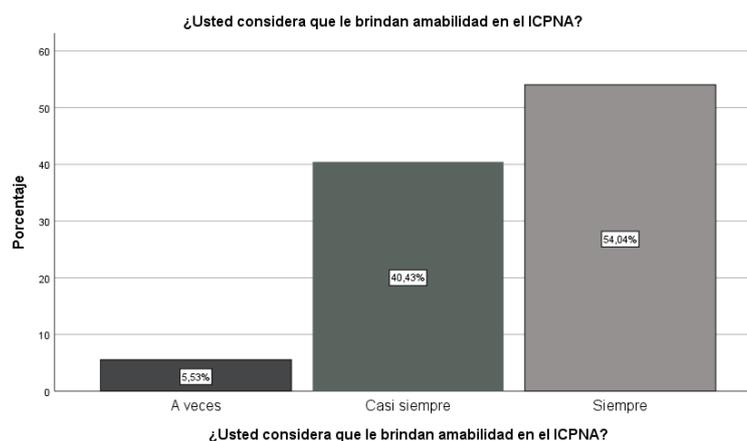
Tabla 21

¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA?

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	A veces	13	5,5	5,5	5,5
	Casi siempre	95	40,4	40,4	46,0
	Siempre	127	54,0	54,0	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 20

¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico que un 54.04 % del alumnado del grupo de estudio consideran *Siempre* se le brinda amabilidad en el ICPNA. Mientras, un 5.53 % considera que *A veces* se le brinda amabilidad en el ICPNA. Estos datos se deben a que los colaboradores, personal administrativo y el auxiliar de limpieza muestran respeto, consideración, y buenos comportamientos a todo aquel que entra a la institución.

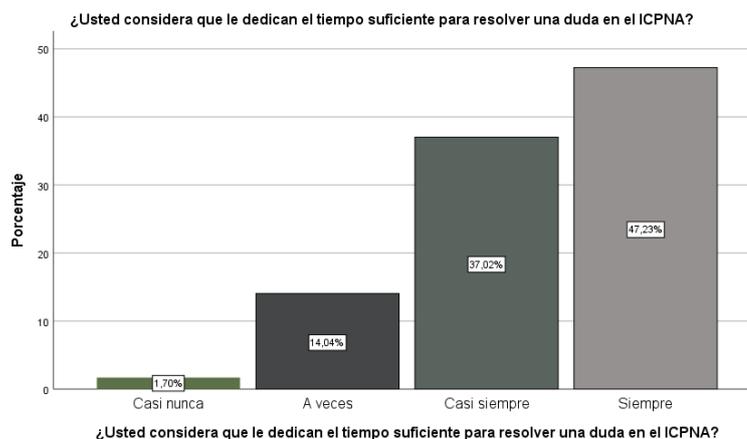
Tabla 22

¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para resolver una duda en el ICPNA?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
	Casi nunca	4	1,7	1,7
	A veces	33	14,0	15,7
Válido	Casi siempre	87	37,0	52,8
	Siempre	111	47,2	100,0
	Total	235	100,0	

## Gráfico 21

¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para resolver una duda en el ICPNA?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico que un 47.23 % del alumnado del grupo de estudio consideran que *Siempre* se le dedica el tiempo suficiente para resolver una duda en el ICPNA. Mientras que, un 1.70 % considera que *Casi nunca* se le dedica el tiempo suficiente para resolver una duda en el ICPNA. Estos datos se deben a la resolución de dudas tanto al alumno o usuario como a los clientes o personas que solicitan información, pues en ambos casos la finalidad es resolver la duda tomándose el tiempo necesario.

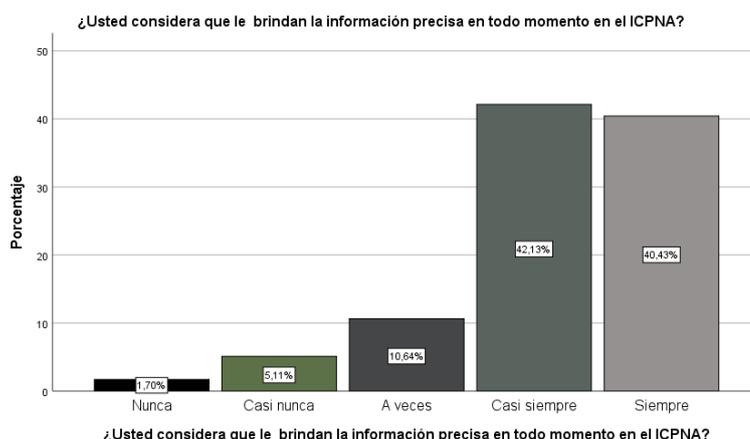
**Tabla 23**

¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento en el ICPNA?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	4	1,7	1,7	1,7
Casi nunca	12	5,1	5,1	6,8
A veces	25	10,6	10,6	17,4
Casi siempre	99	42,1	42,1	59,6
Siempre	95	40,4	40,4	100,0
Total	235	100,0	100,0	

## Gráfico 22

¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento en el ICPNA?



## INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar en el gráfico que un 42.13 % del alumnado del grupo de estudio consideran que *Casi siempre* se le brinda información precisa en todo momento en el ICPNA. Caso contrario, un 1.70% considera que *Nunca* se le brinda información precisa en todo momento en el ICPNA. Estos datos se dan porque cuando se difunde información tratan que necesaria para lograr un fin determinado. Asimismo, sucede cuando solicitan información, se le responde con el mismo propósito.

## PRUEBAS DE NORMALIDAD

Al hablar de una prueba de normalidad estadísticamente aplicada a la investigación es la que determina el comportamiento de los datos, es decir, si el conjunto de datos es de distribución normal o no normal. Los resultados de la prueba nos indica si se debe o no rechazar la hipótesis nula según los datos de la investigación. (De Uña Martín, 2023)

Tabla 24

Pruebas de Normalidad VD – VI

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VD	,159	235	,000	,881	235	,000
VI	,152	235	,000	,886	235	,000

## INTERPRETACIÓN

Según la tabla 24 de prueba de normalidad entre la VD (Variable Dependiente – Calidad del servicio) y VI (Variable Independiente - RSE), observamos que el gl es de 235, que es mayor a 50 ( $235 > 50$ ), de modo que se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Por su parte, el P-valor es de 0.000, que es inferior a 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual establece que la hipótesis se analizará por la prueba No paramétrica puesto que la distribución de datos es No normal.

## CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

A continuación, planteamos la hipótesis estadística para comprobar la hipótesis general:

**HG:** Existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.

Calculando el Coeficiente  $R_{ho}$  de Correlación de Spearman:

$$r_R = 1 - \frac{6 \sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

n = número de puntos de datos de las variables:

Responsabilidad social empresarial.

Calidad de servicio.

$d_i$  = diferencia de rango del elemento “n”

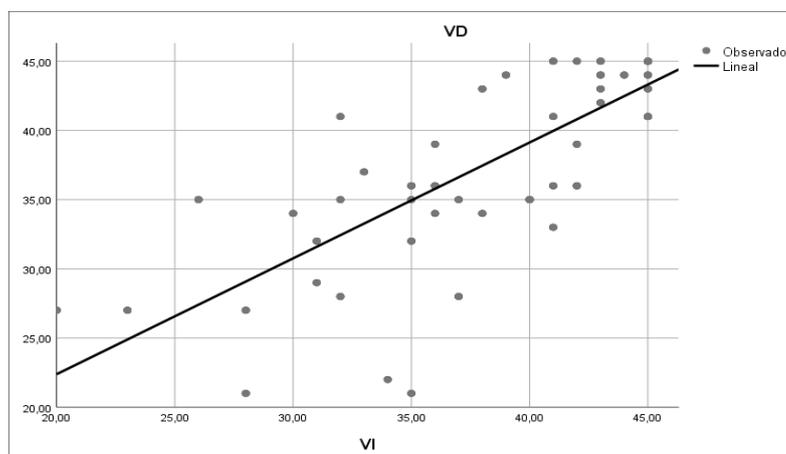
**Tabla 25**

*Correlación de Spearman - Hipótesis general*

		<i>Variable I</i>	<i>Variable D</i>
<i>Variable I</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	235	235
<i>Variable D</i>	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	235	235

### Gráfico 23

Correlación de Spearman VD-VI



### INTERPRETACIÓN

Según la tabla 25 el P-valor calculado es de 0.000, cuyo valor es inferior al 0.05 ( $0.000 > 0.05$ ), por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.831, lo cual significa que la relación entre las variables es directa y de grado muy alto. Se confirma que existe una relación positiva muy alta entre las variables responsabilidad social empresarial y calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco. De esta manera la hipótesis general se acepta.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

A continuación, planteamos las hipótesis estadísticas para comprobar las hipótesis específicas:

**HE<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.

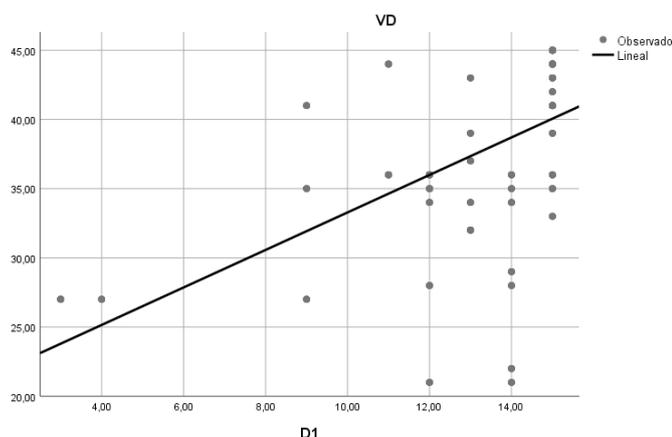
Tabla 26

Correlación de Spearman - Hipótesis específica 1

		<b>Dimensión 1</b>	<b>Variable D</b>
<b>Dimensión1</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	235	235
<b>Variable D</b>	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	235	235

**Gráfico 24**

*Correlación de Spearman - Hipótesis específica 1*



### INTERPRETACIÓN

Según la tabla 26 el P-valor calculado es de 0.000, cuyo valor es inferior al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.664, lo cual significa que la relación entre las variables es directa y de grado medio. Se confirma que existe una relación positiva media entre la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco. De esta manera la hipótesis específica 1 se acepta.

**HE<sub>2</sub>:** Existe una relación significativa entre la dimensión social y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.

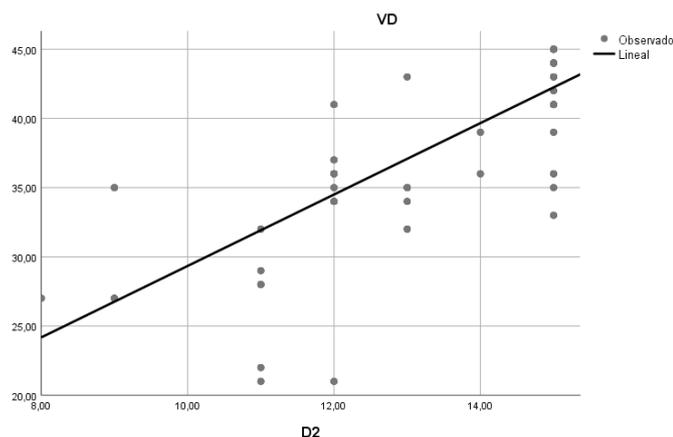
**Tabla 27**

*Correlación de Spearman - Hipótesis específica 2*

		<b>Dimensión 2</b>	<b>Variable D</b>
<b>Dimensión 2</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
	Sig. (bilateral)	.	,000
<b>Variable D</b>	N	235	235
	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	235	235

## Gráfico 25

Correlación de Spearman – Hipótesis específica 2



## INTERPRETACIÓN

Según la tabla 27 el P-valor calculado es de 0.000, cuyo valor es inferior al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.813, lo cual significa que la relación entre las variables es directa y de grado muy alto. Se confirma que existe una relación positiva muy alta entre la dimensión social y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco. De esta manera la hipótesis específica 2 se acepta.

**HE<sub>3</sub>:** Existe una relación significativa entre la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.

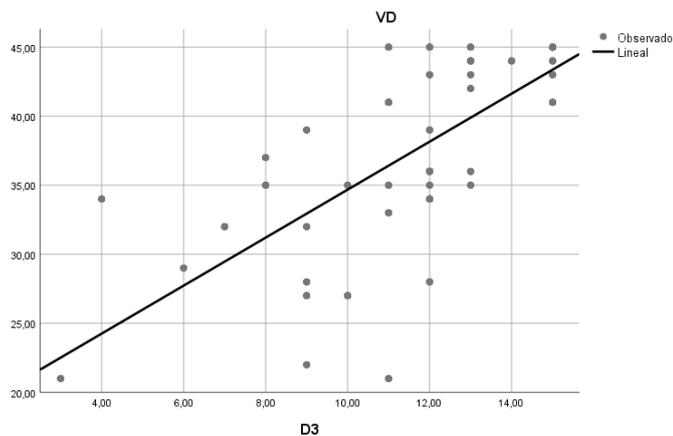
Tabla 28

Correlación de Spearman - Hipótesis específica 3

		<b>Dimensión 3</b>	<b>Variable D</b>
<b>Dimensión 3</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
	Sig. (bilateral)	.	,000
<b>Variable D</b>	N	235	235
	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	235	235

## Gráfico 26

### Correlación de Spearman – Hipótesis específica 3



## INTERPRETACIÓN

Según la tabla 28 el P-valor calculado es de 0.000, cuyo valor es inferior al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.774, lo que significa que la relación entre las variables es directa y de grado alto. Se confirma que existe una relación positiva alta entre la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco. De esta manera la hipótesis específica 3 se acepta.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los hallazgos se sostiene la hipótesis general de que existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, sede Huánuco en el presente año. Dado que el coeficiente de correlación Rho es 0.831 y el nivel de significancia es 0.000 (menor a 0.05), se acepta la hipótesis general ya que existe una relación positiva, directa y de grado muy alto entre las variables independiente y dependiente.

Estos resultados concuerdan con lo que sostiene Rivera (2019), este autor también utilizó el modelo SERVQUAL. Aunque, él obtuvo sus resultados más importantes en sus dimensiones a fiabilidad y capacidad de respuesta, nosotros solo elegimos solo tres de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, siendo estas: consideraciones tangibles, confiabilidad y seguridad.

Estos resultados guardan relación con lo que expone Askue (2017), él manifiesta que la responsabilidad social empresarial se basa en lo ético y moral como guía para el crecimiento de una organización mediante la ejecución de actividades como promover actividades con beneficio ambiental, respetar los derechos de todos, controlar el efecto de sus actividades en el medio ambiente, entre otras.

En base a los hallazgos se sostiene la hipótesis específica 1 que establece que existe una relación significativa entre la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, sede Huánuco en el presente año. Dado que el coeficiente de correlación Rho es 0.664 y el nivel de significancia es 0.000 (menor a 0.05), se acepta la hipótesis específica 1 ya que existe una relación positiva, directa y de grado medio entre la variable dependiente y la dimensión económica.

Estos resultados guardan relación con lo que expone Agui (2018), en su investigación el autor encontró relación entre calidad de servicio y satisfacción, así como nosotros su población fue de estudiantes por lo que el servicio brindado es el mismo, es decir, servicio de enseñanza.

Estos resultados concuerdan con lo que sostiene Euroinnova Internacional Online Education (s.f.), en la que nos dice que la calidad de servicio tiene características: confiabilidad, accesibilidad, rentabilidad, seguridad, y tangibilidad. Nos centraremos en la característica rentabilidad, pues en ese aspecto manifiesta que el cliente desarrolla una relación entre el precio y la calidad.

En base a los hallazgos se sostiene la hipótesis específica 2 que establece que existe una relación significativa entre la dimensión social y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, sede Huánuco en el presente año. Dado que el coeficiente de correlación Rho es 0.813 y el nivel de significancia es 0.000 (menor a 0.05), se acepta la hipótesis específica 2 ya que existe una relación positiva, directa y de grado muy alto entre la variable dependiente y la dimensión social.

Estos resultados no concuerdan con lo expuesto por Macías-Villacreses et al. (2022), los resultados de su investigación muestran que la calidad de servicio puede ser conceptualizada de acuerdo al punto de vista del autor ya sea como un proceso, necesidad, estrategia o parte de un sistema. Además, concluye que la calidad de servicio es indispensable para mantener a la organización en el mercado empresarial, y responder a las necesidades de las personas.

Estos resultados guardan relación con lo que expone Santaella (2023), en los cuatro tipos de responsabilidad se menciona que las empresas socialmente responsables buscan minimizar sus actividades, productos y servicios en el medio ambiente; así como las empresas éticamente responsables buscan promocionar la ética en el lugar de trabajo; de la misma manera las empresas que optan por una responsabilidad filantrópica buscan retribuir a su comunidad; y las empresas que optan por una responsabilidad económica buscan encontrar un equilibrio entre el medio ambiente, la filantropía y las prácticas comerciales.

En base a los hallazgos se sostiene la hipótesis específica 3 que establece que existe una relación significativa entre la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, sede Huánuco en el presente año. Dado que el coeficiente de correlación Rho es 0.774 y el nivel de significancia es 0.000 (menor a 0.05), se acepta la hipótesis

específica 3 ya que existe una relación positiva, directa y de grado alto entre la variable dependiente y la dimensión medioambiental.

Estos resultados no concuerdan con lo que sostiene Reyes (2018), este autor expresa que las empresas del sector gastronómico en el distrito de Surco realizan más actividades relacionadas a RSE y otras pocas actividades relacionadas a su plan estratégico.

Estos resultados guardan relación con lo que expone Cajiga (2023), él expresa que este año es clave, por el incremento de conciencia y prácticas sostenibles en todo el mundo, pues la sostenibilidad es buena para los negocios.

## CONCLUSIONES

En este trabajo, se determinó que la “Responsabilidad social empresarial” está positivamente relacionada con la “Calidad del servicio” en el ICPNA, región Centro, Huánuco, 2023. Se evidenció que los resultados obtenidos respaldan la idea de que el enfoque en las dimensiones económicas, sociales y ambientales de la responsabilidad social empresarial puede tener un impacto directo, positivo y de grado muy alto en la calidad del servicio que ofrece una institución como el ICPNA. El investigador pudo identificar la relación mediante el coeficiente de correlación de Rho, que es de 0.831, y el nivel de significancia que es 0.000 (menor a 0.05).

Se determinó que existe una relación significativa, la cual es positiva, directa y de grado medio, entre la “Dimensión económica” y la “Calidad del servicio” en el ICPNA, región Centro, Huánuco, 2023. Se evidenció que la equidad en el trato a todos, brindar un ambiente igualitario y que el servicio brindado sea útil para la comunidad son elementos clave para mejorar la calidad del servicio. El investigador pudo identificar la relación mediante el coeficiente de correlación de Rho, que es de 0.664, y el nivel de significancia que es 0.000 (menor a 0.05).

Se determinó que existe una relación significativa, la cual es positiva, directa y de grado muy alto, entre la “Dimensión social” y la “Calidad del servicio” en el ICPNA, región Centro, Huánuco, 2023. Se evidenció que tomar en cuenta el bienestar de los colaboradores, cuidar al alumnado y que la institución contribuya al desarrollo de la comunidad son elementos clave para mejorar la calidad del servicio. El investigador pudo identificar la relación mediante el coeficiente de correlación de Rho, que es de 0.813, y el nivel de significancia que es 0.000 (menor a 0.05).

Se determinó que existe una relación significativa, la cual es positiva, directa y de grado alto, entre la “Dimensión medioambiental” y la “Calidad del servicio” en el ICPNA, región Centro, Huánuco, 2023. Se evidenció que el responsabilizarse por el posible impacto medioambiental que genere, contar con medidas de control medioambiental y realizar actividades de cuidado medioambiental son elementos clave para mejorar la calidad del servicio. El investigador pudo identificar la relación mediante el coeficiente de correlación

de Rho, que es de 0.774, y el nivel de significancia que es 0.000 (menor a 0.05).

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al coordinador del ICPNA, región centro, sede Huánuco desarrollar programas de capacitación para todas las partes interesadas o stakeholders sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial y su impacto en la calidad del servicio. Esto permitirá crear conciencia sobre las prácticas responsables y fomentar una cultura organizacional comprometida con la responsabilidad social. Asimismo, al implementar prácticas socialmente responsables en su gestión, la institución puede crear un entorno propicio para satisfacer las necesidades de sus usuarios y promover un impacto positivo en la comunidad.

En el ICPNA, región centro, sede en Huánuco, se recomienda al coordinador comunicar a los colaboradores que se siga tratando con equidad a toda persona que visite la institución y brindando un ambiente igualitario (Indicador Equidad y Ambiente, véase las Tablas 5 y 6) bien sea estando siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación, actuando con rapidez ante un problema, brindando amabilidad, dedicando el tiempo suficiente para resolver una duda, o brindando información precisa. Esto fortalecerá su capacidad para brindar un servicio de calidad y contribuir al bienestar de sus colaboradores, estudiantes y la comunidad en general. (Indicador Valor de la empresa, véase la Tabla 7).

En el ICPNA, región centro, sede en Huánuco, se recomienda al coordinador, hacer más notorio que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores y del alumnado (Indicador Cuidado del potencial humano y Cuidado del alumnado, véase las Tablas 8 y 10) bien sea manteniendo instalaciones adecuadas, haciendo el respectivo mantenimiento a los equipos tecnológicos para que siempre funcionen correctamente, o brindando algún distintivo a los colaboradores. Se recomienda también buscar colaboraciones, para el primer trimestre de 2024, con organizaciones y entidades que compartan los mismos valores de responsabilidad social empresarial ya que estas alianzas pueden potenciar los esfuerzos del ICPNA para promover la calidad del servicio y generar un mayor impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. (Indicador Cuidado de la sociedad, véase Tabla 9).

En el ICPNA, región centro, sede en Huánuco, se recomienda al coordinador, desarrollar e implementar políticas y prácticas específicas, de forma progresiva en un período de seis meses, para controlar y minimizar el impacto ambiental generado por las operaciones del ICPNA (Indicador Impacto medioambiental y Medidas de control medioambiental, véase las Tablas 11 y 12). Estas medidas pueden incluir la optimización de los recursos utilizados y la gestión adecuada de los residuos. Se recomienda también involucrarse en proyectos de responsabilidad ambiental a nivel local a partir del próximo año académico, como la reforestación o la conservación de ecosistemas (Indicador Actividades medioambientales, véase la Tabla 13). Estas iniciativas fortalecerán la imagen del ICPNA como una institución comprometida con la protección del medio ambiente y contribuirán al desarrollo sostenible de la comunidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adán, W. A. (2018). *Propuesta metodológica para evaluar la responsabilidad social empresarial de la empresa SIMA S.A. Chimbote. Chimbote.*
- Agui Esteban, K. (2018). *Unheval Vicerrectorado de investigación.* Obtenido de Unheval Vicerrectorado de investigación: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4831>
- Aiteco Consultores. (29 de Agosto de 2012). *Aiteco Consultores.* Obtenido de Aiteco Consultores: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Azkue, I. d. (22 de Febrero de 2017). *Responsabilidad Social Empresarial.* Obtenido de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/responsabilidad-social-empresarial/>
- Barrueta Soria, D. M. (2021). *Unheval Vicerrectorado de investigación.* Obtenido de Unheval Vicerrectorado de investigación: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8175>
- Bembibre, C. (Julio de 2009). *Definición de Empresarial.* Obtenido de DefinicionABC: <https://www.definicionabc.com/economia/empresarial.php>
- Bowen, H. R. (2013). *The Social Responsibilities Of The Businessman.* Iowa : University of Iowa Press.
- Cajiga, F. (23 de Noviembre de 2022). *Linkedin.* Obtenido de Linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/rse-3d-dimensiones-de-la-responsabilidad-j-felipe?trk=pulse-article>
- Cajiga, F. (2 de Enero de 2023). *Linkedin.* Obtenido de Linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-impulsar-una-empresa-m%C3%A1s-sostenible-y-en-el-2023-j-felipe>
- Cardenas Espino, F. R. (08 de Octubre de 2016). *SCRIBD.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/326879638/Caracteristicas-de-La-Responsabilidad-Social>

- Castañeda, S. (19 de Febrero de 2023). *Tiendanube* . Obtenido de Tiendanube : <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20al,las%20recomendaciones%20con%20otros%20consumidores.>
- Castro, J. (27 de Octubre de 2022). *CORPONET Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo*. Obtenido de CORPONET: Dado que la calidad del servicio representa el valor del servicio prestado al cliente, es subjetiva y depende de las necesidades, expectativas y percepciones del cliente. Por esta razón, existen diferentes tipos de calidad de servicio.
- Chaupis, J. J. (6 de Junio de 2015). *Cámara de Comercio e Industrias Huánuco*. Obtenido de <https://camarahuanuco.org.pe/programa-de-responsabilidad-social-para-mypes/>
- Chávez Espinoza, A. P., Figueroa Vallejos, V. T., & Pacheco Gómez, R. M. (2019). *Unheval Vicerrectorado de investigación*. Obtenido de Unheval Vicerrectorado de investigación: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5901>
- Cossío et al. (2014). Responsabilidad social empresarial, estrategia y ventaja competitiva en el sector bancario español. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 64-81.
- De Uña Martín, B. (11 de Febrero de 2023). *Pruebas de normalidad: definición y clasificación*. Obtenido de TrabajoFinal. es: <https://trabajofinal.es/pruebas-normalidad/>
- Diana, G. (21 de Enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Diaz Dumont, J. R. (2018). Políticas públicas en propiedad intelectual escrita. Una escala de medición para educación superior del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 88-105. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23470/23679>
- Diaz Dumont, J. R. (1 de Julio de 2021). *Slideshare a Scrib Company*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/jdumont77/consideraciones-ticas-en-los-trabajos-de-investigacin-actualizado-2021>

Dinámica, U., Yopez, L., & Guerrero., y. J. (Dirección). (2014). *¿Qué es la responsabilidad social?* [Película]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=GstWMDdcgFc>

Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo [DRTPE]. (2015). *Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Huánuco*. Obtenido de <http://drtpehuanuco.gob.pe/item/56-responsabilidad-social-en-huanuco>

El Blog Ceupe. (s.f.). *CEUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/responsabilidad-social-empresarial.html>

España, A. L. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de gualan, Zacapa*. Zacapa.

*Euroinnova Internacional Online Education*. (s.f.). Obtenido de Euroinnova: <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-calidad-de-un-servicio#componentes-de-la-calidad-de-servicio>

García Ferrando, M., Alvira, F., Alonso, L. E., & Escobar, y. M. (abril-junio de 2016). El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación (4ª edición). *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 123-152.

García, Q. (22 de Enero de 2016). *Mans Unides*. Obtenido de <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/caracteristicas-rsc>

Germa, A. (29 de Mayo de 2013). *Blogs EOI*. Obtenido de EOI Escuel de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/29/factores-claves-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>

Hernandez Sampieri Roberto, F. C. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio 6ta edición*,. México DF: McGraw-Hill.

- Hernandez Sampieri Roberto, F. C. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio 6ta edición*,. México DF: McGraw-Hill.
- Hernández, J. (10 de Marzo de 2019). Responsabilidad social empresarial: ¿cómo está Perú en la divulgación de logros? (D. Cerna, Entrevistador) ICPNA. (s.f.). Obtenido de ICPNA: <https://www.icpna.edu.pe/somos>
- ICPNA RC. (s.f.). Obtenido de ICPNA RC: <https://www.icpnarc.edu.pe/Home/QuienesSomos>
- Jasmine Aracelly Henríquez. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial y Calidad de Atención al usuario en Essalud, Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson*. Lima, Callao.
- Kowszyk, Y. (15 de Diciembre de 2022). *Catalan Open Research Area CORA. Tesis doctorals en Xarxa*. Obtenido de CORA TDX Universitat de Barcelona: <http://hdl.handle.net/10803/687749>
- López, R. (22 de Julio de 2017). *Cámara de Comercio e Industrias Huánuco*. Obtenido de <https://camarahuanuco.org.pe/programa-de-responsabilidad-social-para-afiliados-a-la-camara-de-comercio/>
- Macías-Villacreses, T. L., Martínez-Llauca, G. T., & Lino-Mero, H. J. (21 de Marzo de 2022). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399856>
- Maldonado, J. (s.f.). *Características de un servicio de calidad*. Obtenido de SCRIB: <https://es.scribd.com/document/452120885/Caracteristicas-de-un-servicio-de-calidad>
- Mena, F. G. (11 de 02 de 2019). *GESTIÓN*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas-peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214-noticia/?ref=gesr>
- Meneses, J. (Febrero de 2016). *ResearchGate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/296934760\\_El\\_cuestionario](https://www.researchgate.net/publication/296934760_El_cuestionario)

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MITPE] . (s.f.). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MITPE]* . Obtenido de PROGRAMA NACIONAL DE PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - PERÚ RESPONSABLE: [https://www.trabajo.gob.pe/PERU\\_RESPONSABLE/](https://www.trabajo.gob.pe/PERU_RESPONSABLE/)
- Molina Tamayo, O. D. (2014). *Ecured: Calidad de los Servicios*. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios#Concepto\\_de\\_Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios#Concepto_de_Calidad_de_los_Servicios)
- Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (9 de Julio de 2010). Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS\\_142694/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang-es/index.htm)
- Parra, C. (21 de Agosto de 2019). *Rock content*. Obtenido de Blog: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-stakeholder/>
- Prudencio Silva, E. L. (2018). *Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24868>
- Redacción Expansión. (19 de Julio de 2019). Referentes mundiales de la Responsabilidad Social Empresarial. *elsalvador.com*. Obtenido de <https://www.elsalvador.com/eldiariodehoy/referentes-mundiales-de-la-responsabilidad-social-empresarial/619517/2019/>
- Repetto, R. E., & Guzmán, S. R. (2017). *Responsabilidad Social y su relación con la Imagen Institucional de la empresa Rimac, Iquitos*. Iquitos.
- Reputation Institute [RI]. (2023). Obtenido de GlobalRepTrack: <https://insights.reputationinstitute.com/homepage/global-reptrak-2019>

- Reyes Salas, A. (2018). *Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24873>
- RI Reputation Institute. (2019). Obtenido de GlobalRepTrack: <https://insights.reputationinstitute.com/homepage/global-reptrak-2019>
- Rivera Reyes, S. J. (7 de Enero de 2019). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rodriguez Mollapaza, L. R. (2019). *RENATI*. Obtenido de RENATI: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10299>
- RSE Colombia (Dirección). (2017). *¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial?* [Película]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=nSAYRKpYleg>
- Salcedo Ugalde, M. Á. (5 de Enero de 2017). *EMARKET PERÚ*. Obtenido de EMARKET PERÚ: <https://emarket.pe/blog/que-es-el-potencial-humano>
- Sanchez Galán, J. (1 de Septiembre de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/manufactura.html>
- Santaella Jesús. (14 de Abril de 2023). *Economía 3: Noticias económicas e información para el iderazgo*. Obtenido de Economía 3: <https://economia3.com/responsabilidad-social-corporativa-que-es/>
- Schroeder, R. G. (2011). *Aministración de operaciones*. México: Mc. Graw Hill nteramericana editores.
- Significados.com*. (19 de Febrero de 2019). Obtenido de <https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Sirebrenik, J. W. (3 de Noviembre de 2003). *Medwave*. Obtenido de Revista Biomédica Revisada por pares: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
- Spiegel, M. R. (2009). *Estadística 4ta edición*. México DF: Mc Graw-Hill.

Spiegel, M. R., & Stephens, L. J. (2009). *Estadística*. México, D.F.: Mc Graw-Hill. Obtenido de [https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523771/mod\\_resource/content/1/Estadistica%20de%20Schaum.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523771/mod_resource/content/1/Estadistica%20de%20Schaum.pdf)

Tello, D. A. (2019). *Calidad de servicio en la empresa sociedad Happyland Perú S.A. Huánuco*. Huánuco.

Valderrama Galindo, D. J. (20 de Noviembre de 2022). *UPN Universidad Privada del Norte Repositorio Institucional UPN*. Obtenido de UPN Universidad Privada del Norte: <https://hdl.handle.net/11537/32707>

*VISO Comunicación y Mercadotecnia*. (4 de Diciembre de 2017). Obtenido de Visocym.com: <https://www.visocym.com/2017/09/04/diferencias-entre-productos-y-servicios-tangibles-e-intangibles/>

Zorilla, V. (07 de Febrero de 2018). "El principal reto de la RSE en el Perú es su adecuada difusión y administración". *Corresponsables*. Obtenido de <https://peru.corresponsables.com/actualidad/principal-reto-rse-peru-adecuada-difusion-administracion>

## **CÓMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Toledo Robles, N. (2023). *Responsabilidad social empresarial y calidad del servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano - ICPNA Región Centro Huánuco 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Responsabilidad Social Empresarial y Calidad del Servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.	Problema General.	Objetivo General.	Hipótesis General.	Tipo: Investigación Aplicada.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la Responsabilidad Social Empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo se relaciona la Responsabilidad Social Empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</li> </ul>	Enfoque: Cuantitativo.
	Problemas Específicos.	Objetivos Específicos.	Hipótesis Específicas.	Nivel: Descriptivo y Correlacional.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión económica y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</li> </ul>	Diseño: Descriptivo - Correlacional.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la dimensión social y la calidad del servicio en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión social y la calidad del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión social y la</li> </ul>	Población y Muestra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población: 600 alumnos del ICPNA región centro.</li> <li>• Muestra:</li> </ul>

---

<p>el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023?</p>	<p>servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</p>	<p>calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</p>	<p>235 alumnos del ICPNA región centro.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión medioambiental y la calidad del servicio en el ICPNA, región centro, Huánuco, 2023.</li> </ul>	<p>Técnica e Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica: Encuesta.</li> <li>• Instrumento: Cuestionario de RSE y Calidad de servicio.</li> </ul>

---

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Cuestionario dirigido a alumnos del Instituto Cultural Peruano  
Norteamericano ICPNA, región centro, Huánuco

Estimado(a) alumno:

El presente cuestionario tiene como propósito conocer la percepción de los alumnos del ICPNA para recabar información sobre responsabilidad social empresarial y calidad de servicio. Consta de una serie de 18 preguntas en escala de Likert. Al leer cada una de ellas, responda a cada pregunta formulada marcando con aspa (X) en la opción elegida, de manera que la respuesta que emita sea confiable.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El instrumento no solicita su identificación personal, solo es de interés los datos que puede proporcionar honestamente y la cooperación que puede brindar para llevar esta recopilación de información. Entiendo el objetivo de la encuesta, que no existe ningún riesgo y que se manejará bajo parámetros éticos de confidencialidad. Comprendo que estoy en mi derecho de decidir participar o no. Si posee alguna duda, siéntase con la facultad de comunicar al evaluador para disolverla de inmediato.

¿Desea participar? SI  NO

<b>EDAD:</b>	<b>SEXO:</b> F ( ) M ( )	<b>Lugar de procedencia:</b>
	<b>Nivel de estudio:</b> Intermedio ( ) Avanzado ( ) MET ( )	

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

N°	ÍTEMS	Escala				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
1	¿Usted juzga que el ICPNA trata con equidad a todas las personas?					
2	¿Usted juzga que en el ICPNA se brinda un ambiente igualitario?					

<b>3</b>	¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña?					
<b>4</b>	¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?					
<b>5</b>	¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña?					
<b>6</b>	¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA?					
<b>7</b>	¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?					
<b>8</b>	¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros?					
<b>9</b>	¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA?					
<b>10</b>	¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA?					
<b>11</b>	¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipos de última tecnología que funcionan correctamente?					
<b>12</b>	¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo?					
<b>13</b>	¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno?					
<b>14</b>	¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con colaboradores siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad?					
<b>15</b>	¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA?					
<b>16</b>	¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA?					
<b>17</b>	¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para resolver una duda en el ICPNA?					

<b>18</b>	¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento en el ICPNA?					
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

***¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!***

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

# ANEXO 3

## CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS EN CONTENIDO



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación y validación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales que lleva por título: “Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano ICPNA región centro Huánuco 2023”. En razón a ello se le hace entrega formal del instrumento a evaluar y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano su colaboración. Su aporte permitirá validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente. Además, puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones para la mejora del presente trabajo.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted juzga que el ICPNA trata con equidad a todas las personas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Usted juzga que el costo por el servicio brindado en el ICPNA es adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6	¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipo de última tecnología que funcionan correctamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Usted juzga que el servicio brindado en el ICPNA es bueno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para disolverle una duda en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**

Firma:  \_\_\_\_\_  
Apellidos y Nombres: INONZA ALESTERADO SERGIO  
DNI: 22499407.

# VALIDACIÓN DE EXPERTOS EN METODOLOGÍA



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación y validación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales que lleva por título: "Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano ICPNA región centro Huánuco 2023". En razón a ello se le hace entrega formal del instrumento a evaluar y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano su colaboración. Su aporte permitirá validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente. Además, puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones para la mejora del presente trabajo.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Usted juzga que el ICPNA trata con equidad a todas las personas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Usted juzga que el costo por el servicio brindado en el ICPNA es adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6	¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA?	✓		✓		✓		
7	¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?	✓		✓		✓		
8	¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros?	✓		✓		✓		
9	¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipo de última tecnología que funcionan correctamente?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo?	✓		✓		✓		
13	¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno?	✓		✓		✓		
14	¿Usted juzga que el servicio brindado en el ICPNA es bueno?	✓		✓		✓		
15	¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA?	✓		✓		✓		
16	¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA?	✓		✓		✓		
17	¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para disolverle una duda en el ICPNA?	✓		✓		✓		
18	¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento el ICPNA?	✓		✓		✓		
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**

Firma:   
Apellidos y Nombres: Vladimir Santiago Espinoza  
DNI: 41815735



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación y validación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales que lleva por título: "Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano ICPNA región centro Huánuco 2023". En razón a ello se le hace entrega formal del instrumento a evaluar y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano su colaboración. Su aporte permitirá validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente. Además, puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones para la mejora del presente trabajo.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Usted juzga que el ICPNA trata con equidad a todas las personas?	X		X		X		—
2	¿Usted juzga que el costo por el servicio brindado en el ICPNA es adecuado?	X		X		X		—
3	¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña?	X		X		X		—
4	¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?	X		X		X		—
5	¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña?	X		X		X		—

6	¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA?	X		X		X		—
7	¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?	X		X		X		—
8	¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros?	X		X		X		—
9	¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA?	X		X		X		—
10	¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA?	X		X		X		—
11	¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipo de última tecnología que funcionan correctamente?	X		X		X		—
12	¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo?	X		X		X		—
13	¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno?	X		X		X		—
14	¿Usted juzga que el servicio brindado en el ICPNA es bueno?	X		X		X		—
15	¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA?	X		X		X		—
16	¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA?	X		X		X		—
17	¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para disolverle una duda en el ICPNA?	X		X		X		—
18	¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento el ICPNA?	X		X		X		—
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2023.

Datos del Experto:

Firma:   
Apellidos y Nombres: Rafael Rivero Rafael Antonio  
DNI: 41693326

# VALIDACIÓN DE EXPERTOS EN REDACCIÓN



## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación y validación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales que lleva por título: "Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano ICPNA región centro Huánuco 2023". En razón a ello se le hace entrega formal del instrumento a evaluar y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano su colaboración. Su aporte permitirá validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente. Además, puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones para la mejora del presente trabajo.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted juzga que el ICPNA trata con equidad a todas las personas?	✓		✓		✓		
2	¿Usted juzga que el servicio brindado por el ICPNA es adecuado?	✓		✓		✓		
3	¿Usted juzga que el ICPNA brinda un servicio útil para la comunidad huanuqueña?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que se toma en cuenta el bienestar de los colaboradores en el ICPNA?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que el ICPNA contribuye al desarrollo de la comunidad huanuqueña?	✓		✓		✓		

6	¿Usted considera que se toma en cuenta el cuidado del alumnado en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Usted juzga que el ICPNA se responsabiliza por el posible impacto medioambiental que genere?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Usted juzga que el ICPNA cuenta con medidas de control medioambiental como reducción de energía, agua entre otros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Usted juzga que se realizan actividades de cuidado medioambiental en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Usted considera que las instalaciones son adecuadas para el servicio que se brinda en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Usted considera que el ICPNA cuenta con equipo de última tecnología que funcionan correctamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Usted considera que se reconoce a los colaboradores por su uniforme o algún otro distintivo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Usted juzga que el servicio brindado se da en el tiempo oportuno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Usted juzga que el servicio brindado en el ICPNA es bueno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Usted juzga que se sabe actuar con rapidez ante un problema en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Usted considera que le brindan amabilidad en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Usted considera que le dedican el tiempo suficiente para disolverle una duda en el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Usted considera que le brindan la información precisa en todo momento el ICPNA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2023.

**Datos del Experto:**

Firma:   
Apellidos y Nombres: Quispe Angulo, Juan  
DNI: 041059746

## ANEXO 4

# AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y/O PERSONAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



Proveído: se otorga el permiso para encuestar al alumnado del 8 al 11 de mayo del 2023.

**SOLICITO:** PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A ALUMNOS

17 de abril de 2023

**Sr. James Gómez Vivanco**

**Coordinador del Instituto Cultural Peruano Norteamericano ICPNA región centro, Huánuco**

**Presente**

**Estimado Sr. Gómez:**

Reciba un cordial saludo. Yo, **NORKA SOFIA TOLEDO ROBLES**, identificada con DNI N° 72158102, domiciliada en el Jr. Huánuco N° 883, ante usted me presento y digo:

En esta oportunidad me dirijo a usted con el fin de solicitarle permiso para realizar una encuesta sobre responsabilidad social empresarial y calidad de servicio a los alumnos mayores de 18 años que cursen los niveles Intermedio y Avanzado.

Estoy elaborando mi proyecto de investigación sobre la "Responsabilidad social empresarial y Calidad de servicio" para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas. La encuesta es el instrumento elegido para recabar datos sobre su alumnado, dicha información me ayudará a obtener resultados y conclusiones respecto a mi proyecto, motivo por el cual nuevamente acudo a usted para **SOLICITAR PERMISO PARA REALIZAR LA ENCUESTA EN SU INSTITUTO.**

De antemano agradecida por su atención y quedo atenta a su pronta respuesta.

Huánuco, 17 de abril de 2023

**NORKA SOFIA TOLEDO ROBLES**

**DNI N° 72158102**

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El instrumento no solicita su identificación personal, solo es de interés los datos que puede proporcionar honestamente y la cooperación que puede brindar para llevar esta recopilación de información. Entiendo el objetivo de la encuesta, que no existe ningún riesgo y que se manejará bajo parámetros éticos de confidencialidad. Comprendo que estoy en mi derecho de decidir participar o no. Si posee alguna duda, siéntase con la facultad de comunicar al evaluador para disolverla de inmediato.

¿Desea participar? SI  NO