



# Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la región Tacna



Corporate social responsibility and quality of service in a Municipal Bank of Savings and Credit Fund of the Tacna region”

Juan Francisco Pacompia Toza  
Universidad José Carlos Mariátegui  
Tacna, Perú  
juanpacompia2@hotmail.com

Dennys Geovanni Calderón Paniagua  
Universidad Cesar Vallejo  
Lima, Perú  
dennyscalderon13@hotmail.com

**Abstract**—The objective of this work was to determine the degree and sense of the correlation between corporate social responsibility and quality of service in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018. Materials and method: This research is type basic and correlational level, non-experimental design and cross-sectional, with a sample of 170 clients, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire, the value of the Cronbach’s Alpha was 0.735 (variable 1) and 0.907 (variable 2). Conclusion: It is concluded that there is a direct and moderate correlation (Rho value =0.480 and p value =0.000) between corporate social responsibility and perceived service quality. Similarly, there is a direct and moderate correlation (Rho value =0.444 and p value =0.000) between the social aspects of responsibility and quality of service; there is a direct and moderate correlation (Rho value =0.416 and p value =0.000) between the economic aspects of responsibility and quality of service, but there is no correlation (Rho value =- 0.049 and p value =0.522) between the environmental aspects of responsibility and quality of service.

**Keywords**—Responsibility, social, business, quality, service.

**Resumen**—El objetivo del presente trabajo fue determinar el grado y sentido de la correlación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018. Materiales y método: La presente investigación es de tipo básica y de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, siendo la muestra de 170 clientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el valor del Alfa de Cronbach, fue de 0.735 (variable 1) y 0.907 (variable 2). Conclusión: Se concluye que existe correlación directa y moderada (valor de Rho =0,480 y valor de p =0,000) entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio percibida. De forma similar existe correlación directa y moderada (valor de Rho =0,444 y valor de p =0,000) entre los aspectos sociales de la responsabilidad y la calidad de servicio; existe correlación directa y moderada (valor de Rho =0,416 y valor de p =0,000) entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio, pero no existe correlación (valor de Rho =- 0,049 y valor de p =0,522) entre los aspectos ambientales de la responsabilidad y la calidad de servicio.

**Palabras Clave**—Responsabilidad, social, empresarial, calidad, servicio.

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el determinar el grado y sentido de la correlación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018; puesto que en el sistema financiero se tiene cada vez más claro que el ser una entidad responsable con su entorno —es decir, no solamente buscar el lucro, sino que parte de la ganancia sirva para apoyar el desarrollo económico, social y ambiental del territorio—, se está convirtiendo en un factor decisor al momento de elegir con qué institución trabajar un préstamo o dejar el dinero para los ahorros.

Pero es necesario recalcar que, si bien la tendencia es esta, es real que existen organizaciones que ven el impulsar una política de responsabilidad social como un aspecto de gasto financiero más que una inversión social, básicamente porque argumentan que sus márgenes de ganancia en su sector son bajos, existe un elevado nivel de competencia, una elevada presión tributaria, entre otros.

En Tacna existe una entidad financiera emblemática, que es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (Caja Tacna), la cual se caracteriza por la búsqueda del aseguramiento de la calidad de servicio que se ofrece a sus clientes, tanto internos como externos, siendo uno de sus desafíos el impulsar con éxito la responsabilidad social y que le permita mejorar su reputación en el sistema y, principalmente, su posicionamiento en el mercado.

Para el presente trabajo se han establecido los siguientes objetivos:

- Objetivo general: Determinar el grado y sentido de la correlación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

- Objetivos específicos: 1. Determinar el grado y sentido de la correlación entre los aspectos sociales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018. 2. Determinar el grado y sentido de la correlación entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018. 3. Determinar el grado y sentido de la correlación entre los aspectos ambientales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

En este sentido se tiene las siguientes hipótesis planteadas para el desarrollo de la presente investigación:

- Hipótesis general: Existe correlación directa y significativa entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.
- Hipótesis específicas: 1. Existe correlación directa y significativa entre los aspectos sociales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018. 2. Existe correlación directa y significativa entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018. 3. Existe correlación directa y significativa entre los aspectos ambientales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

Así mismo, para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado los siguientes antecedentes:

A través de su investigación, Morán [10] estudió “La responsabilidad social empresarial como estrategia generadora de ventaja competitiva en Ecuador”, tesis para optar al título profesional de ingeniero en contaduría pública y auditoría de la Universidad Estatal de Milagro. La metodología utilizada fue de tipo explorativa y descriptiva, de diseño no experimental. Se concluye que una empresa que aplica el ser socialmente responsable como estrategia, adquiere una serie de ventajas competitivas que le permitirá diferenciarse en el mercado en el que se desenvuelve, tales como aumentar la reputación de la imagen corporativa, su capacidad de atraer y el retener clientes fieles, atracción de inversión, entre otros.

Por su parte, Cea [3] investigó “La responsabilidad social corporativa en las entidades financieras de la Unión Europea. Análisis empírico y propuesta de un modelo normalizado”, tesis para optar al grado de doctor en administración de la Universidad Autónoma de Madrid (España), siendo el tipo de investigación básico de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Sus principales conclusiones fueron:

- Existe un respaldo mayoritario sólido a la hipótesis de que los usuarios consideran necesario presentar la información de RSC/Sostenibilidad en un modelo normalizado común (en los aspectos formales y en los conte-

nidos informativos).

- Es prioritario que se incorpore en la web de la entidad un conjunto de contenidos informativos de carácter general sobre: Código de conducta ética, cumplimiento de normas legales y prácticas éticas de negocio, estrategias, políticas y prácticas de RSC, actividades o planes vigentes de RSC: logros y objetivos pendientes, e inversión socialmente responsable.

Al respecto, Cueva [4] investigó el “Comportamiento del consumidor y la calidad de servicio en el área de consumo de la Financiera CREDISCOTIA, distrito de Comas, 2016”, tesis para optar al grado de maestro en administración de negocios de la Universidad César Vallejo. Su principal objetivo fue analizar la relación existente entre el comportamiento del consumidor y calidad de servicio; el estudio fue de tipo básico y de nivel correlacional, diseño no experimental, la muestra fue de 80 clientes externos; la técnica fue la observación y la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de 29 ítems en base a la escala de Likert. Se concluye que existe una correlación directa y moderada entre las dos variables ( $Rho = 0,617$ ).

Así también, Oscco [11] desarrolló una investigación denominada “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”, tesis para optar al grado de maestro en gestión estratégica del factor humano de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuyo principal objetivo fue analizar la relación de la responsabilidad social con la satisfacción laboral. Fue de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal, no experimental, la muestra fue 20 trabajadores. Se encontró que existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos con respecto al grupo que participó y el grupo que no participó en un programa de responsabilidad social. Se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral, generando el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo, incremento de la productividad.

## II. MATERIALES Y MÉTODO

La presente investigación, según Hernández, Fernández y Baptista [11], es de tipo básica puesto que se buscó aportar al conocimiento; con respecto al nivel, es correlacional dado que se analizó el comportamiento de las variables para luego relacionarlas. Respecto al diseño de la investigación, fue no experimental dado que ninguna de las variables utilizadas fue alterada de forma deliberada, y de corte transversal dado que la información se recabó en un momento en el tiempo.

Asimismo, en lo referente a la población, se ha considerado a los clientes de la Sede Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna, la cual es aproximadamente 40 000 personas. La muestra para la presente investigación, obtenida mediante fórmula, fue de 170 clientes a encuestar, los cuales fueron seleccionados al azar (distribución muestral aleatoria).

Respecto a la fuente filosófica utilizada para el desarrollo

de la presente investigación se ha considerado la siguiente información.

### 2.1. Responsabilidad social empresarial

Bateman y Snell [2], lo definen como “el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible; es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social; por tanto, busca maximizar los efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos”.

Daft [5], lo define como “la obligación de los ejecutivos de tomar decisiones y emprender medidas que contribuyan al bienestar y a los intereses de la sociedad y de la organización”.

Martínez [9], lo define como “el compromiso audible de la empresa con los valores éticos que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible buscando una estrategia de negocios que integre el crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental”.

Garriga y Melé [6], analizan las siguientes teorías sobre la responsabilidad empresarial, se tiene:

- Teoría instrumental: considera a la entidad como un instrumento para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos, con lo cual considera que un comportamiento ético y responsable permite ventajas competitivas al negocio.
- Teoría política: se centra en análisis de los efectos del poder de la entidad en la sociedad.
- Teoría integradora: considera la respuesta de la entidad ante las demandas sociales de los grupos de interés, analizando la brecha entre las expectativas de la sociedad sobre el comportamiento de la empresa.
- Teoría ética: donde se destaca que los derechos humanos son el fundamento de la responsabilidad social y que la entidad debe contribuir al bien común debido a que forma parte de la sociedad.

De dichas definiciones se resume que la Responsabilidad Social Empresarial es una decisión de carácter voluntario que la organización asume en base a los principios organizacionales y el respeto por los valores éticos, que le permitan aportar a las comunidades en temas sociales, económicos y del medio ambiente, que permita aportar a la construcción del bien común.

### 2.2. Calidad de servicio

En un sentido etimológico, el concepto de calidad proviene del latín *qualitis*, que significa “el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa; es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, superioridad, entre otras muchas acepciones” [1].

La definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios. Su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar

posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma. En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado “Modelo de la Deficiencias” [12] en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la organización, de otras cuatro deficiencias o discrepancias.

Se tiene las siguientes definiciones filosóficas respecto a la calidad del servicio:

- Escuela nórdica: denominado el modelo de la imagen, desarrollado por Grönroos [7], y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), estas se relacionan con la imagen corporativa; por tanto, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa.
- Escuela norteamericana: desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry [12], denominado SERVQUAL; parte del paradigma de la desconfirmación, y se desarrolla un instrumento que permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

## III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1, se muestran los resultados de la primera variable “Responsabilidad Social Empresarial”, donde se aprecia que el 65,9 % de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna perciben de nivel regular la responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad, y el 34,1 % lo considera de nivel alto. El resultado implica que los clientes logran resaltar los avances de la entidad en los aspectos sociales y económicos de apoyo a la comunidad regional, pero que se necesita un cambio significativo en el apoyar a los aspectos ambientales que afectan a Tacna.

TABLA 1.

Variable “responsabilidad social empresarial”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	112	65,9	65,9	65,9
Alto	58	34,1	34,1	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Concordante con esto, en la Tabla 2, se efectuó el análisis comparativo por dimensiones, siendo los resultados para el aspecto social de un 67,1 % nivel alto y 32,9 % nivel regular; para el aspecto económico un 81,8 % nivel alto y un 18,2 % nivel regular; y finalmente, para el aspecto ambiental un 89,4 % nivel bajo, un 10,0 % nivel regular y un 0,6 % nivel alto.

TABLA 2

Variable “responsabilidad social empresarial” (por dimensión)

		Recuento	% de N columnas
Aspectos sociales	Bajo	0	0,0%
	Regular	56	32,9%
	Alto	114	67,1%
Aspectos económicos	Bajo	0	0,0%
	Regular	31	18,2%
	Alto	139	81,8%
Aspectos ambientales	Bajo	152	89,4%
	Regular	17	10,0%
	Alto	1	0,6%

En la Tabla 3 se presentan los resultados de la variable “calidad de servicio”, en donde el 91,2 % de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna perciben de nivel alto la calidad de servicio que caracteriza a la entidad, y solamente el 8,8 % lo considera de nivel regular.

TABLA 3

Variable “calidad de servicio”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	15	8,8	8,8	8,8
Alto	155	91,2	91,2	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Concordante con esto, en la Tabla 4, se efectuó el análisis comparativo por dimensiones, siendo los resultados para la tangibilidad de un 88,8 % nivel alto, un 10,6 % nivel regular y un 0,6 % nivel bajo; para la fiabilidad un 72,9 % nivel alto, un 25,9 % nivel regular y un 1,2 % nivel bajo; para la capacidad de respuesta un 90,0 % nivel alto y un 10 % nivel regular; para la seguridad un 81,22 % nivel alto y un 18,8 % nivel regular; finalmente, para la empatía un 86,5 % nivel alto y un 13,5 % nivel regular.

TABLA 4.

Variable “calidad de servicio” (por dimensión)

		Recuento	% de N columnas
Tangibilidad	Bajo	1	0,6%
	Regular	18	10,6%
	Alto	151	88,8%
Fiabilidad	Bajo	2	1,2%
	Regular	44	25,9%
	Alto	124	72,9%
Capacidad de respuesta	Bajo	0	0,0%
	Regular	17	10,0%
	Alto	153	90,0%

Seguridad	Bajo	0	0,0%
	Regular	32	18,8%
	Alto	138	81,2%
Empatía	Bajo	0	0,0%
	Regular	23	13,5%
	Alto	147	86,5%

Complementando la información antes indicada, se procedió posteriormente hacer la contrastación de hipótesis:

### 3.1. Contraste de las hipótesis específicas.

La primera hipótesis específica es:

H0: No existe correlación directa y significativa entre los aspectos sociales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

H1: Existe correlación directa y significativa entre los aspectos sociales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte se encuentra en la Tabla 5, de donde se obtuvo un valor de Rho de 0,444 (valor de  $p=0,000$ ); por tanto, puesto que el valor de  $p$  es inferior al 5 %, se procede a rechazar H0, con lo cual se concluye que existe correlación directa y moderada entre los aspectos sociales de la responsabilidad y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

TABLA 5.

### Contraste de la hipótesis específica 1

		Aspectos sociales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Aspectos sociales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	170
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,444**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	170

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

La segunda hipótesis específica es:

H0: No existe correlación directa y significativa entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

H1: Existe correlación directa y significativa entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte se encuentra en la Tabla 6, de donde se obtuvo un valor de Rho de 0,416 (valor de  $p=0,000$ ); por tanto, puesto que el valor de  $p$  es inferior al 5 %, se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe correlación directa y moderada entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

TABLA 6.

Contraste de la hipótesis específica 2

		Aspectos económicos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Aspectos económicos	Coeficiente de correlación 1,000	0,416**
		Sig. (bilateral) .	0,000
		N 170	170
Calidad de servicio	Aspectos económicos	Coeficiente de correlación 0,416**	1,000
		Sig. (bilateral) 0,000	.
		N 170	170

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

La tercera hipótesis específica es:

$H_0$ : No existe correlación directa y significativa entre los aspectos ambientales de la responsabilidad y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

$H_1$ : Existe correlación directa y significativa entre los aspectos ambientales de la responsabilidad y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte se encuentra en la Tabla 7, de donde se obtuvo un valor de Rho de -0,049 (valor de  $p=0,522$ ); por tanto, puesto que el valor de  $p$  es superior al 5 %, se procede a no rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que no existe correlación entre los aspectos ambientales de la responsabilidad y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

TABLA 7.

Contraste de la hipótesis específica 3

		Aspectos ambientales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Aspectos ambientales	Coeficiente de correlación 1,000	- 0,049
		Sig. (bilateral) .	0,522
		N 170	170
Calidad de servicio	Aspectos ambientales	Coeficiente de correlación - 0,049	1,000
		Sig. (bilateral) 0,522	.
		N 170	170

3.2. Contraste de la hipótesis general.

La hipótesis general precisa que:

$H_0$ : No existe correlación directa y significativa entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

$H_1$ : Existe correlación directa y significativa entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo reporte se encuentra en la Tabla 8, de donde se obtuvo un valor de Rho de 0,480 (valor de  $p=0,000$ ); por tanto, puesto que el valor de  $p$  es inferior al 5 %, se procede a rechazar  $H_0$ , con lo cual se concluye que existe correlación directa y moderada entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018.

TABLA 8.

Contraste de la hipótesis general

			Responsabilidad social empresarial	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	0,480**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	170	170
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	170	170

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

### 3.3. Discusión

- En base a los resultados analizados, se encontró que existe correlación directa y moderada entre la Responsabilidad Social Empresarial y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2018, en base al valor obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,480 y su valor de p de 0,000; lo cual implica que los clientes perciben que la priorización de los apoyos de la entidad en los aspectos sociales y económicos considerados en su política de responsabilidad social empresarial permite en cada uno de ellos tener una mejor percepción sobre la calidad de servicio que caracteriza a la entidad financiera, mejorando por tanto su nivel de posicionamiento en el mercado regional.
- Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Cea [3] en “La responsabilidad social corporativa en las entidades financieras de la Unión Europea. Análisis empírico y propuesta de un modelo normalizado”, donde concluye que resulta importante que la entidad incorpore en su portal web información sobre el código de ética, las prácticas éticas de negocio, las estrategias y políticas de la responsabilidad social corporativa, los logros y objetivos pendientes afines a la inversión socialmente responsable, entre otros; y que las dimensiones más útiles para explicar el fenómeno de la responsabilidad social de las entidades bancarias son: dimensión cultural y gobierno corporativo de la empresa, dimensión operacional de la empresa y dimensión directiva de la empresa.
- También se tiene concordancia con los resultados hallados por Oscco [11] en “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”, quien concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral, generando el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo e incremento de la productividad.

### IV. CONCLUSIONES

Primera. Existe correlación directa y moderada (valor de  $Rho = 0,480$  y valor de  $p = 0,000$ ) entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.; lo cual implica que una mejora en la política de responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad generaría una mejor percepción del cliente sobre su calidad de servicio.

Segunda. Existe correlación directa y moderada (valor de  $Rho = 0,444$  y valor de  $p = 0,000$ ) entre los aspectos sociales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.; lo cual implica que la priorización de la política de responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad en los aspectos sociales generaría una mejor percepción del cliente sobre su calidad de servicio.

Tercera. Existe correlación directa y moderada (valor de  $Rho = 0,416$  y valor de  $p = 0,000$ ) entre los aspectos económicos de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.; lo cual implica que la priorización de la política de responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad en los aspectos económicos generaría una mejor percepción del cliente sobre su calidad de servicio.

Cuarta. No existe correlación directa y moderada (valor de  $Rho = -0,049$  y valor de  $p = 0,522$ ) entre los aspectos ambientales de la responsabilidad y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.; lo cual implica que la priorización de la política de responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad en los aspectos ambientales no generaría una mejor percepción del cliente sobre su calidad de servicio.

### V. REFERENCIAS

- [1] Ardón, N. (2003). Sistema para el monitoreo de la calidad de la atención en salud por indicadores en los hospitales de i, ii y iii nivel de atención. Pontificia Universidad Javeriana, Facultades Ciencia Económicas y Administrativas, pág. 11. Bogotá (Colombia).
- [2] Bateman, T. y Snell, S. (2005). Administración: Un nuevo panorama competitivo. México: McGraw-Hill/Interamericana. 4a edición, pp.147, 150-151.
- [3] Cea, R. (2011). La responsabilidad social corporativa en las entidades financieras de la unión europea. Análisis empírico y propuesta de un modelo normalizado. Tesis para optar al grado de doctor en administración de la universidad autónoma de Madrid (España).
- [4] Cueva, E. (2017). Comportamiento del consumidor y la calidad de servicio en el área de consumo de la Financiera CREDISCOTIA, distrito de Comas, 2016; tesis para optar al grado de maestro en administración de negocios de la Universidad César Vallejo; disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/154580904.pdf>
- [5] Daft, R. (2000). Teoría y diseño organizacional. México: International Thomson. 6ª edición, pp. 147-148.
- [6] Garriga, E. y Mele, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. Journal of Business Ethics, Vol. 53, pp. 51 – 71.
- [7] Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- [8] Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6ª edición.
- [9] Martínez, H. (2005). El marco ético de la responsabilidad social empresarial (pp. 2-11). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Colección Biblioteca del Profesional.

- [10] Morán, G. (2018). La responsabilidad social empresarial como estrategia generadora de ventaja competitiva en Ecuador; tesis para optar al título profesional de ingeniero en contaduría pública y auditoría de la Universidad Estatal de Milagro; disponible en <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4043/1/LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20COMO%20ESTRATEGIA%20GENERADORA%20DE%20VENTAJA%20COMPETITIVA%20EN%20ECUADO.pdf>
- [11] Oscoco, A. (2015). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización; tesis para optar al grado de maestro en gestión estratégica del factor humano de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; disponible en <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/594638/TESIS%20FINAL%204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [12] Parasaraman, Zeithaml y Berry, (1988). Servqual, a multiple item scales for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, spring; pp 12 – 40.