

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SOCIEDAD
DE BENEFICENCIA CHACHAPOYAS-2023**

Autora:

Bach. Norely Yojhana Ninaquispe Delgado

Asesor:

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Registro: (...)

**CHACHAPOYAS - PERÚ
2024**

Dedicatoria

A mis queridos padres, por su abnegado esfuerzo y sacrificio, por su incansable dedicación y compromiso para lograr brindarme una educación superior sólida.

A mis hermanos, por su apoyo en mi formación académica, por inculcarme la importancia de la educación, por guiarme en el camino hacia el conocimiento, por ser ejemplos a seguir.

Agradecimiento

A Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por apoyarme en este trayecto de formación académica, demostrando ímpetu y perseverancia para lograr un objetivo.

A todos los Catedráticos que en estos cinco años de estudios universitarios nos brindaron su apoyo, sus conocimientos y nos motivaron diariamente para continuar con nuestros estudios profesionales, gracias a ellos obtuvimos más y mejores aprendizajes.

A mis amigos y compañeros de clase, gracias por brindarnos compañerismo, amistad, apoyo moral y así lograr nuestro objetivo final.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mag. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada _____
Impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de
la sociedad de beneficencia chachapoyas - 2023.
del egresado Norely Yohana Ninaquispe Delgado
de la Facultad de Ciencias Económicas y administrativas
Escuela Profesional de Contabilidad
de esta Casa Superior de Estudios.

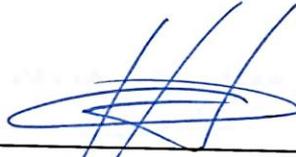


El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 12 de Abril de 2024

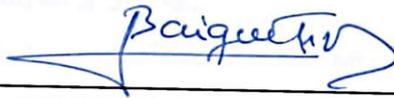

Firma y nombre completo del Asesor
DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA
SALAZAR

Jurado Evaluador de la Tesis



Dr. Adolfo Cacho Revilla

Presidente



Mag. Dennis Brayan Baique Timana

Secretario



Dr. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios
de la sociedad de beneficencia chachapoyas - 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Morely Yohana Ninaquispe Delgado
de la Escuela Profesional de Contabilidad

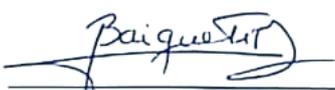
con correo electrónico institucional 7414375462@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

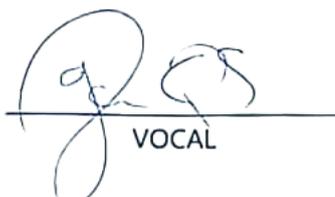
- La citada Tesis tiene 13 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 12 de Abril del 2024


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Reporte Turnitin

IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHACHAPOYAS-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	3%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cuauhtemoc Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	efs.efeservicios.com Fuente de Internet	1%
7	www.unicordoba.edu.co Fuente de Internet	1%
8	revistas.uexternado.edu.co Fuente de Internet	1%


Dr. Rodolfo Cacho Revilla
Presidente

Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 13 de mayo del año 2024 siendo las 11:00 horas, el aspirante: NORELY YOJHANA NINAQUISPE DELGADO, asesorado por DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHACHAPOYAS - 2023, para obtener el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DR. ADOLFO CACHO REVILLA.

Secretario: MAG. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANÁ,

Vocal: DRG. JUANA DEL PILAR CONTRERAS PORTOCARRERO.

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

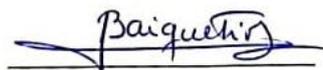
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

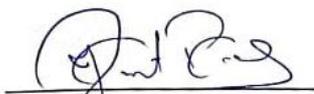
Aprobado (X) por Unanimidad (X)/Mayoría ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	vii
Reporte Turnitin	viii
Acta de Sustentación de la Tesis	ix
Índice	x
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	21
2.1. Población censal.....	21
2.2. Variable de estudio	21
2.3. Métodos.....	22
2.4. Análisis de datos	25
III. RESULTADOS	26
3.1. Identificar el nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	26
3.2. Describir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	27
3.3. Demostrar la correspondencia entre la responsabilidad social y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	28
3.4. Determinar el impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023.	30
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	40

Índice de Tablas

Tabla 1. Población de estudio	21
Tabla 2. Nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023.....	26
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023.....	27
Tabla 4. Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según los elementos tangibles en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	28
Tabla 5. Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según la fiabilidad en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	29
Tabla 6. Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según la capacidad de respuesta en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	29
Tabla 7. Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según la seguridad en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	30
Tabla 8. Relación entre la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023.	30

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023	26
Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023.....	27

Resumen

El estudio mediante su objetivo general buscó determinar el impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas-2023, involucrando a 7 trabajadores y 59 usuarios, considerando una investigación básica, descriptiva correlacional, cuantitativo transeccional y no experimental. Mediante los resultados se expone que el nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia, fue regular 67%, así como según respeto por los derechos humanos 56% y respeto por el medio ambiente 56%; mientras que según la gobernanza dentro de la organización fue bueno 56%, así también según las prácticas laborales 56%, prácticas justas de operación 44% y respeto por asuntos de los usuarios 67%. La satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas resultó de nivel satisfecho 71%, así como según la aceptación de los elementos tangibles 69%, capacidad de respuesta 73% y seguridad 75%; y según la fiabilidad del servicio se mostraron medianamente satisfechos 51%. La responsabilidad social implementada por la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas tuvo una correspondencia positiva débil respecto a la satisfacción de los usuarios con los elementos tangibles existentes en la entidad, en relación a la fiabilidad, a la capacidad de respuesta de los colaboradores; mientras que con la seguridad que proyecta la entidad fue positiva moderada. En base a los resultados se concluye que no existe impacto significativo de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023, demostrado con una correspondencia positiva moderada con 0.147 y 0.706.

Palabras clave: responsabilidad social, satisfacción de los usuarios, responsabilidad empresarial

Abstract

The general objective of the study was to determine the impact of social responsibility on the satisfaction of the users of the Sociedad de Beneficencia Chachapoyas-2023 charitable society, involving 7 workers and 59 users, considering a basic, descriptive, correlational, quantitative, cross-sectional and non-experimental research. The results show that the level of social responsibility of the Sociedad de Beneficencia Chachapoyas was regular 67%, as well as respect for human rights 56% and respect for the environment 56%; while the level of governance within the organization was good 56%, as well as labor practices 56%, fair operating practices 44% and respect for users' issues 67%. The satisfaction of users of the Sociedad de Beneficencia Chachapoyas was 71% satisfied, as well as according to the acceptance of tangible elements 69%, responsiveness 73% and security 75%; and according to the reliability of the service they were moderately satisfied 51%. The social responsibility implemented by the Sociedad de Beneficencia Chachapoyas had a weak positive correspondence with respect to the users' satisfaction with the tangible elements existing in the entity, in relation to reliability, to the response capacity of the collaborators; while with the security projected by the entity it was moderately positive. Based on the results, it is concluded that there is no significant impact of social responsibility on the satisfaction of the users of the Sociedad de Beneficencia Chachapoyas-2023, demonstrated with a moderate positive correspondence with 0.147 and 0.706.

Keywords: social responsibility, users' satisfaction, corporate responsibility

I. INTRODUCCIÓN

El aumento demográfico reciente se debe a los avances científicos y tecnológicos, así como a mejoras en los procesos productivos. Sin embargo, este incremento poblacional está generando desafíos significativos en nuestra sociedad, como la contaminación, la desigualdad, la escasez de recursos naturales, la corrupción y la delincuencia, entre otros. En respuesta a estos problemas, surge la noción de responsabilidad social empresarial con el objetivo de minimizar los impactos y contribuir al desarrollo social de una forma mas justa y equilibrada (Lozano & Soler, 2000). La responsabilidad social corporativa (RSC), también conocida como Corporate Social Responsibility (CSR), emerge como una estrategia para fomentar la responsabilidad empresarial frente a los diversos desafíos que enfrenta el mundo contemporáneo. Se infiere que la tendencia global en el ámbito empresarial es la implementación de programas de responsabilidad social, los cuales, en su conjunto, deberían tener un valor significativo y generar un impacto considerable en los problemas actuales de la sociedad. Por tanto, la relevancia de la RSC y su atractivo como área de investigación se hacen evidentes (Reyes & Leal, 2019).

En el mundo se ha gestado la responsabilidad social empresarial (RSE) y ha surgido como una estrategia que permite a las empresas coordinar acciones para mejorar las condiciones de vida de sus empleados y la sociedad en general. Esto puede situar a las empresas en una posición más favorable para interactuar de manera armoniosa con su entorno y sus empleados, lo que influye en su competitividad y capacidad para establecer relaciones exitosas con diversos grupos de interés. Se reconoce la necesidad de que la RSE sea orientada como un mecanismo de planificación que busque reducir la incertidumbre y mejorar las relaciones, considerando su alta complejidad y, en ocasiones, el incumplimiento por parte de las organizaciones del mercado (Hurtado, 2019).

Latinoamérica no es ajeno a esta realidad, caso de Colombia muestra que la responsabilidad social empresarial (RSE) es aún incipiente. Aunque está reglamentada desde 1993, son pocas las organizaciones, tanto estatales como empresariales, que han priorizado su implementación. Además, estas organizaciones carecen de un estándar claro en cuanto a los informes que deben presentar al aplicar la RSE y los beneficios que pueden obtener al ser socialmente

responsables. El Global Reporting Initiative (GRI), también conocido como el GRI, y el Ethos son ejemplos de informes desarrollados por organizaciones que han adoptado la RSE y que buscan ser transparentes en los aspectos ambientales, económicos y sociales (Luque et al., 2020).

En los últimos años, en el Perú ha habido un avance significativo en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Sin embargo, sigue siendo motivo de debate y controversia respecto a los beneficios que aporta a las empresas que adoptan prácticas sociales. A pesar de esto, muchas empresas aún no se comprometen con la RSE, posiblemente por falta de conocimiento o por considerarla un gasto sin retorno. No obstante, la realidad es que la responsabilidad social requiere una gestión consciente, una reflexión profunda y un interés genuino en su implementación como parte integral de la estrategia empresarial, que además se proyecta como una de las estrategias empresariales y gubernamentales que menos efectividad aplica en los últimos años debido al incumplimiento del compromiso por parte de la sociedad en su conjunto (Failoc, 2019).

De manera específica la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas y todas las Sociedades de Beneficencia en todo el país son entidades legales de derecho público interno que ofrecen ayuda y respaldo a diversos grupos de la población que se encuentran en situaciones vulnerables. Esto implica brindar atención médica, facilitar servicios funerarios, asistir a niños y niñas sin hogar, así como a personas en condiciones de abandono tanto material como emocional. Estas sociedades también se encargan de crear y administrar hospitales, hogares de acogida y cementerios. Estas acciones se llevan a cabo con un enfoque basado en la caridad, la solidaridad y la filantropía (Congreso de la República, 2018).

Los estudios previos considerados para el fortalecimiento teórico del estudio fueron:

Mendoza et al. (2020) en su investigación desarrollada en México, sobre la responsabilidad social de la Guajira University en los pueblos originarios, buscaron realizar un análisis exhaustivo respecto a la responsabilidad social de la entidad en los pueblos originarios. Dentro del marco de la metodología, el estudio fue puro, con características descriptivas y mixtas, enfocado en un diseño de campo no experimental, y para el recojo de los datos hicieron uso de encuestas y de otro modo

las entrevistas. A partir del análisis de la información lograron evidenciar que la universidad motivo de estudio no ha tenido incidencia en la calidad de vida de los pueblos originarios, considerado por muchos pobladores, la falta de campañas de involucramiento social, bajar los índices de pobreza, de salud, entre otros. A partir del cual lograron concluir que la entidad tiene una acción pendiente con los pueblos, por tanto, es necesario que pueda plantear estrategias enfocados a la responsabilidad social de tal forma que permita el involucramiento de las facultades con la recreación, desarrollo de actividades deportivas, asesoramiento para los emprendimientos, entre otros que se consideren importantes para el desarrollo de la población.

Una investigación realizada en Colombia, por Bom (2021) respecto a las estrategias de sostenibilidad empresarial a partir del análisis de la responsabilidad social de las compañías colombianas presentes en la comuna de Manizales. Metodológicamente la investigación fue de tipo pura y descriptiva, en el cual hicieron uso como una población muestral de 20 individuos que han implementado una determinada empresa. Dentro de sus resultados muestran que los empresarios tienen noción de la responsabilidad con la población, por lo que, su visión empresarial está enfocada al mejoramiento de las condiciones de vida de la población a través de un apoyo sostenible. En sus conclusiones argumentan que es importante la evaluación y seguimiento del cumplimiento estricto de las normas y reglamentos tributarios, hecho que permitiría acrecentar las dimensiones de sostenibilidad de las gestiones empresariales y con ello mejorar los niveles de posicionamiento real.

Romero (2020) en su investigación sobre la calidad de la entidad a partir de la proyección de responsabilidad social del municipio de Morales en Tarapoto, planteó como objetivo principal medir el nivel de correspondencia de las variables propuestas. En tal sentido, metodológicamente se sustentó en un estudio puro, de carácter relacional y transaccional correspondiente a un diseño no experimental. Los resultados mostraron que el grado de responsabilidad social proyectado en el personal fue regular demostrado con 50.4%, evidenciando que aún carecen de fundamentos administrativos como entidad para gestionar y guiar las acciones propias de los colaboradores de la entidad. De otro modo, el grado de calidad de la organización reportaron un nivel medio según el 63%. En cuanto a sus conclusiones argumentó que la correspondencia es de nivel significativo según el nivel bilateral

de 0.000, resultados menor que el propuesto 5%, aceptando la hipótesis nula, por tanto, se precisó que existe incidencia directa de la responsabilidad social en la calidad de la organización.

Una investigación realizada por López (2021) concerniente al compromiso del personal que labora en el municipio de Huancayo, perteneciente al estado peruano a partir de la responsabilidad social, tuvieron como propósito principal, demostrar el nivel de correspondencia de las principales variables planteadas. Metodológicamente, el estudio fue puro e hicieron uso del cuestionario que fue aplicado a 186 empleados elegidos al azar. En sus resultados expuestos argumentó que los empleados públicos que laboran en la entidad no cuentan con una identidad plena con la organización, mostrando que existe un desconocimiento importante de la responsabilidad social que como colaborador debe proyectar, así mismo, no se muestran optimistas para implementar este tipo de responsabilidad debido a su indiferencia social; estos datos demuestran que la entidad vinculante no cuenta con la capacidad de inducción y fortalecimiento en materia de responsabilidad social. Como parte de sus conclusiones indicó que se evidencia una correspondencia significativa de la responsabilidad social con el compromiso del personal de la entidad.

Sánchez et al. (2021) en su investigación sobre la responsabilidad social y la gestión de calidad: Compañía Peruana de Seguros, se planteó como objetivo demostrar la correspondencia de la responsabilidad social de la compañía de seguros en función a la gestión de la calidad. Metodológicamente el estudio fue cuantitativo, con carácter transaccional y relacional. Dentro de sus resultados evidenciamos que el estudio confirmó que la compañía si apoya a los pueblos menos beneficiados en temas de salud y también en factores de nutrición, todo ello, en base a la participación de voluntarios, quienes conjuntamente con el direccionamiento de la empresa también contribuyen a la minimización de los impactos ambientales. En base a los resultados que expusieron, lograron concluir que existe evidencia suficiente que les permitió afirmar una correspondencia significativa de la responsabilidad social de la compañía en la calidad de la misma. A pesar de los resultados encontrados, la empresa asegura que todavía existen algunos caracteres por mejorar en cuanto a la proyección de responsabilidad, por lo que es necesario

inducir y formar a través del conocimiento personal comprometido con las causas sociales.

Chumacero (2021) en su investigación respecto al grado de satisfacción de los clientes en función a la calidad de los servicios que brinda la compañía EPSSMU S.A. de Bagua, en Amazonas, consideró como objetivo principal medir la correspondencia de las variables principales consideradas para el estudio. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo empírico - teórico, con un diseño descriptivo, como instrumento se hizo uso de encuestas que fueron aplicadas a 72 beneficiarios de EPSSMU. Los resultados que se obtuvieron evidenciaron que existe mayor grado de correlación respecto a la atención de los clientes externos en función a la tangibilidad y confianza. Concluyendo que los caracteres que faltan por mejorar, es básicamente en temas de nivel de seguridad y en acciones de empatía, información que fue probada a través de una correspondencia de grado bajo. Finalmente, la confiabilidad que muestran los funcionarios de la compañía tuvo una correspondencia igual de baja que la dimensión anteriormente evaluada.

Una investigación realizada por Díaz (2021) respecto al grado de satisfacción de los beneficiarios respecto a la alimentación que brinda Qali Warma en el Colegio San Juan de Chachapoyas, se planteó como propósito principal estudiar el grado de satisfacción de los beneficiarios respecto a la alimentación que brinda Qali Warma en la entidad vinculante al estudio. Metodológicamente, el estudio que se desarrolló fue de tipo de descriptivo y la muestra fue aplicada a estudiantes, padres y profesores. Los resultados de la investigación mostraron que los alumnos se sienten contentos con el servicio que brinda el programa, considerando que tienen grandes potencialidades nutritivas, por otro lado, los papás manifestaron que gracias a la intervención del programa sus menores hijos comprenden mejor y aprenden considerablemente las materias educativas. Dentro de sus conclusiones, específicamente argumentó que los beneficiarios se sienten a gusto con los servicios prestados.

Una investigación realizada por Carrera (2021) respecto al grado de satisfacción de los beneficiarios de la alimentación del comedor de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, tuvo como propósito principal evidenciar el grado

de satisfacción de los beneficiarios respecto al servicio. La investigación fue de tipo descriptivo, haciendo uso del cuestionario como instrumento, que se aplicó a 350 usuarios. Los resultados mostraron que los beneficiarios se sienten muy seguros del servicio, a gusto con los materiales, herramientas y utensilios en general con el que cuenta la entidad, así como se muestran contentos con las respuestas recibidas por el personal que labora en el servicio. Además, es preciso indicar que la empatía que demuestran los colaboradores del servicio y la confiabilidad que se evidencia son dos factores que influyen de mayor medida en su satisfacción. En cuanto a sus conclusiones, indicó que los beneficiarios del comedor de la entidad se muestran muy satisfechos.

Dentro del estudio se consideró como problema ¿Cuál es el impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023?, asumiendo como hipótesis, Existe impacto significativo de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023.

Como objetivo general se planteó: Determinar el impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023; mientras que como objetivos específicos se propuso: Identificar el nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023; Describir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023; y Demostrar la correspondencia entre la responsabilidad social y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población censal

La población muestral estuvo compuesta por los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas (SBCH) y los usuarios de la entidad, como se detalla a continuación:

Tabla 1 *Población de estudio*

N°	Tipo	Cantidad
1	Trabajadores	9
2	Usuarios de 19 años a más	59
Total		68

Nota. Reporte de la Gerencia de Sociedad de Beneficencia Chachapoyas (SBCH) (2023). En ese sentido, al considerarse como una población muestral, para la aplicación de los instrumentos se consideró a todos los individuos que forman parte de la población. Este tipo de elección, forma parte de un muestreo no probabilístico por conveniencia.

2.2. Variable de estudio

- **Variable 1: Responsabilidad social**

Se refiere a un tipo de gestión que intenta combinar objetivos sociales con objetivos de diferente naturaleza dentro de la empresa u organización, permitiendo así gestionar de forma diferente las relaciones con los diferentes grupos de interés. En este sentido, podemos afirmar que la responsabilidad social se refiere a un conjunto de acciones planificadas realizan libremente en beneficio de las personas y su dignidad o la gestión de una organización que promueve la ciudadanía responsable a través de acciones en el mundo empresarial, para que se convierta en uno de los retos, lo que trae la globalización a la organización (Ayala, 2021).

- **Variable 1: Satisfacción de los usuarios**

La satisfacción depende solamente de lo bien que las organizaciones son capaces de hacer los productos o de prestar los mejores servicios, y de lo que los clientes pueden percibir de acuerdo a sus expectativas (Vargas & Aldana, 2014).

2.3.Métodos

a) Tipo y nivel de estudio

El estudio se enmarcó dentro de una investigación básica, teniendo en cuenta que se fundamentó en la recopilación y análisis de información desde un punto de vista real y auténtico. Este tipo de estudio solo fortalece las bases teórico científicas enmarcadas en las variables propuestas y posteriormente sirven como antecedente para el desarrollo de estudios prácticos o aplicados (Concytec, 2017). Al mismo tiempo, ayudará al fortalecimiento de la ciencia en materia de responsabilidad social y satisfacción de los usuarios de las organizaciones que se dedican a realizar actos benéficos, que permitirá fortalecer los enfoques teóricos de las variables y dimensiones propuestas, en función a los resultados que se logró encontrar.

Según los objetivos propuestos la investigación fue **descriptiva y correlacional**; se centra en la interpretación y descripción fáctica de la realidad, considerando oportuno la exploración y descripción de las características específicas de la población objeto de estudio. Y además busca demostrar, describir y analizar la correspondencia de las variables y características que se consideren necesario al momento de analizar su vinculación (Sampieri et al., 2014). La descripción fue importante dentro del estudio, considerando la caracterización de la realidad encontrada en el estudio, a partir de la información emitida por los individuos que formaron parte del trabajo de campo.

Por las características de su enfoque se enmarcó dentro de un estudio **cuantitativo**, este enfoque busca comprobar y describir la realidad en base a un análisis numérico y porcentual de forma cuantificable. (Sampieri *et al.*, 2014). Contribuyendo de esa forma al cumplimiento de los objetivos propuestos según como se desarrolló en la investigación.

Teniendo en cuenta la forma y tiempo en el que se recogieron la información se configuró como transversal, que hace referencia a un estudio que ejecuta sus acciones dentro de un espacio y tiempo definido

(Sampieri *et al.*, 2014). La información fue recogida en los ambientes de la organización, obteniendo respuestas de los responsables directos de la Beneficencia y de los usuarios de la entidad. Así mismo, es preciso indicar que los instrumentos fueron aplicados por única vez.

b) Métodos de investigación

Los métodos que se utilizaron fueron:

- **Descriptivo:**

Se consideró oportuno hacer uso de este método para la descripción de características encontradas en el trabajo de campo, analizando de forma real y práctica el comportamiento de las unidades de estudio que forman la población propuesta, describiendo las diferentes realidades encontradas (Sampieri *et al.*, 2014). Se hizo uso dentro de la descripción de las respuestas obtenidas de los responsables de la beneficencia y de los usuarios de la entidad, tratando de cumplir de forma oportuna con los objetivos propuestos; además, sirvió para caracterizar las variables propuestas, que permitió encontrar las principales particularidades para demostrar y responder a la formulación del problema.

- **Inductivo – deductivo:**

Se conceptualiza como el método que permite una evaluación o argumentación teórica desde el contexto globalizado hasta llegar a concretar conclusiones específicas del estudio (deductivo). Así mismo se toma resultados concretos para formular conclusiones a manera de análisis general (inductivo) (Sampieri *et al.*, 2014). A través del cual se determinó la justificación caso por caso, teniendo en cuenta la estructura de juicio crítico del informe, la articulación y descomposición de la justificación y los resultados expuestos.

- **Sintético – analítico:**

Los datos recogidos se presentan de forma clasificada y analizada de determinada manera, tomando en cuenta las características individuales de cada persona, hasta ser interpretada y analizada en su conjunto (Sampieri *et al.*, 2014). Mediante el cual se pudo fusionar los conceptos teóricos y

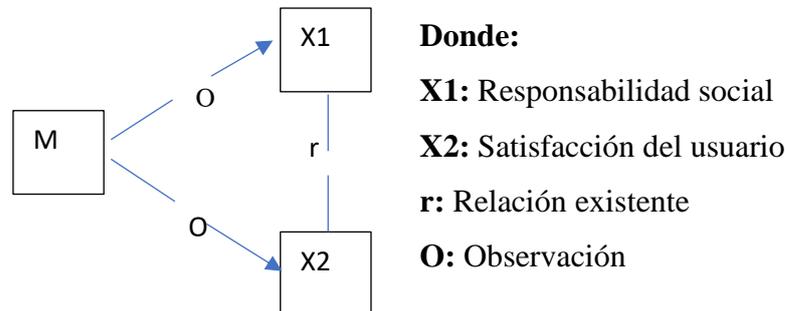
prácticos a partir de los datos recopilados para generar un entendimiento unificado, seguido de un análisis mediante una interpretación imparcial, pragmática y estructurada.

- **Método estadístico**

Este método es preponderante en el análisis de datos cuantitativos por lo que la presente investigación al tener ese enfoque permitió un análisis eficiente de las variables mediante sus dimensiones e indicadores, utilizando un diseño estadístico que nos permitió describir y explicar el comportamiento de las variables (Sampieri *et al.*, 2014).

c) Diseño de investigación

El estudio se realizó bajo un diseño **no experimental**, que se caracteriza por la replicación de datos sin condicionarlos o alterarlos de manera intencional, describiendo y caracterizando la realidad como se muestra en su ambiente de estudio original (Sampieri *et al.*, 2014).



d) Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que que utilizaron en la investigación fueron:

- **Encuesta:**

Debido al tipo de encuesta, se empleó directamente para obtener información en el espacio de trabajo con la colaboración de los individuos. Los datos fueron recolectados a través de cuestionarios estructurados con instrucciones claras y autónomas, lo que facilitó la obtención de datos cuantitativos basados en las dimensiones planteadas para obtener la información necesaria y establecer la relación entre las variables investigadas (Tamayo & Silva, 2016).

- **Documental:**

Se logró reunir y elegir información relevante y adecuada para la investigación, en función de las necesidades identificadas. Esta información se obtuvo principalmente de fuentes documentales como revistas, libros y otras publicaciones consideradas importantes para el desarrollo y fortalecimiento de la investigación (Tamayo & Silva, 2016)

Los instrumentos estuvieron compuestos por:

- **Cuestionario:**

Para Tamayo & Silva (2016), se distingue por tener un conjunto de elementos predeterminados, elaborados según las particularidades de la investigación y sus objetivos. Estos elementos se estructuran de manera lógica y razonada, en línea con la situación real de la población objeto de estudio, con el fin de establecer criterios claros para medir de manera coherente y precisa las variables identificadas. En el estudio participaron todos los miembros del personal de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, así como los usuarios de la institución.

- **Ficha bibliográfica:**

Se empleó para identificar y escoger información pertinente y adecuada a las necesidades planteadas, con el objetivo de respaldar de manera consistente la investigación realizada y analizar de manera estratégica los argumentos presentados en el informe (Tamayo & Silva, 2016).

2.4. Análisis de datos

Los datos recopilados de los colaboradores y usuarios de la Sociedad de Beneficencia de Chachapoyas se procesaron y analizaron utilizando Excel y SPSS 26. La estadística descriptiva se empleó para interpretar la información recolectada, mientras que la estadística inferencial, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se utilizó para demostrar relaciones. La categorización de variables y dimensiones propuestas se consideró para identificar y describir los niveles pertinentes en el análisis.

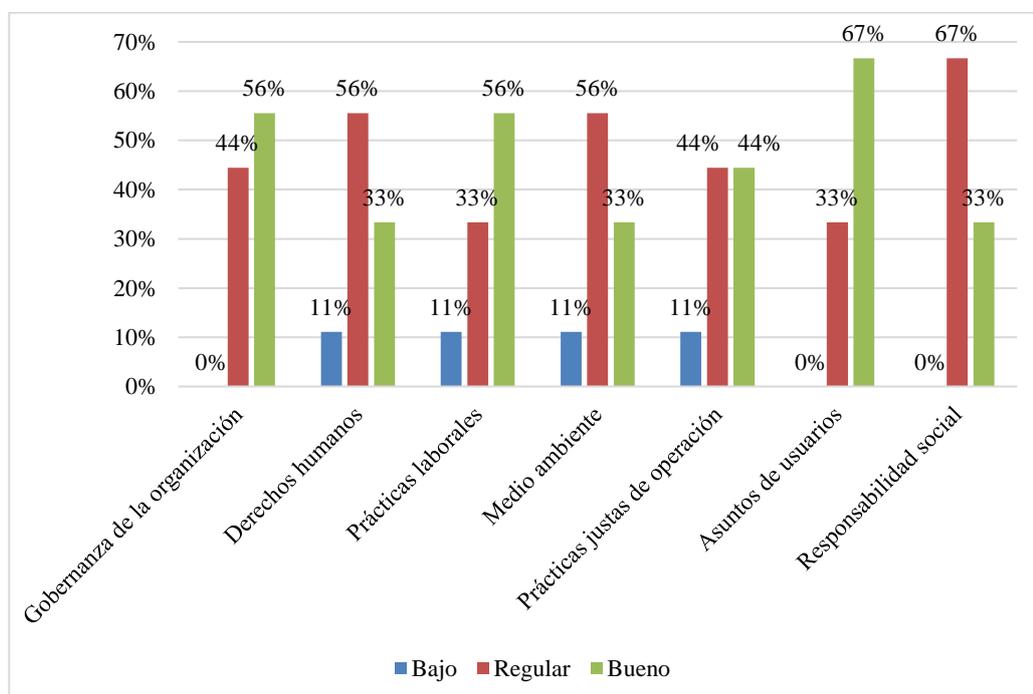
III.RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

Tabla 2 Nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

Nivel	Gobernanza de la organización		Derechos humanos		Prácticas laborales		Medio ambiente		Prácticas justas de operación		Asuntos de usuarios		Responsabilidad social	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Bajo	1	0%	1	11%	1	11%	1	11%	1	11%	0	0%	0
Regular	5	44%	5	56%	3	33%	5	56%	4	44%	3	33%	6	67%
Bueno	3	56%	3	33%	5	56%	3	33%	4	44%	6	67%	3	33%
Total	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%

Figura 1 Nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023



A partir del procesamiento de la información se logró demostrar que el nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, fue en mayor medida con 67% y alto con 33%, según la gobernanza dentro de la organización

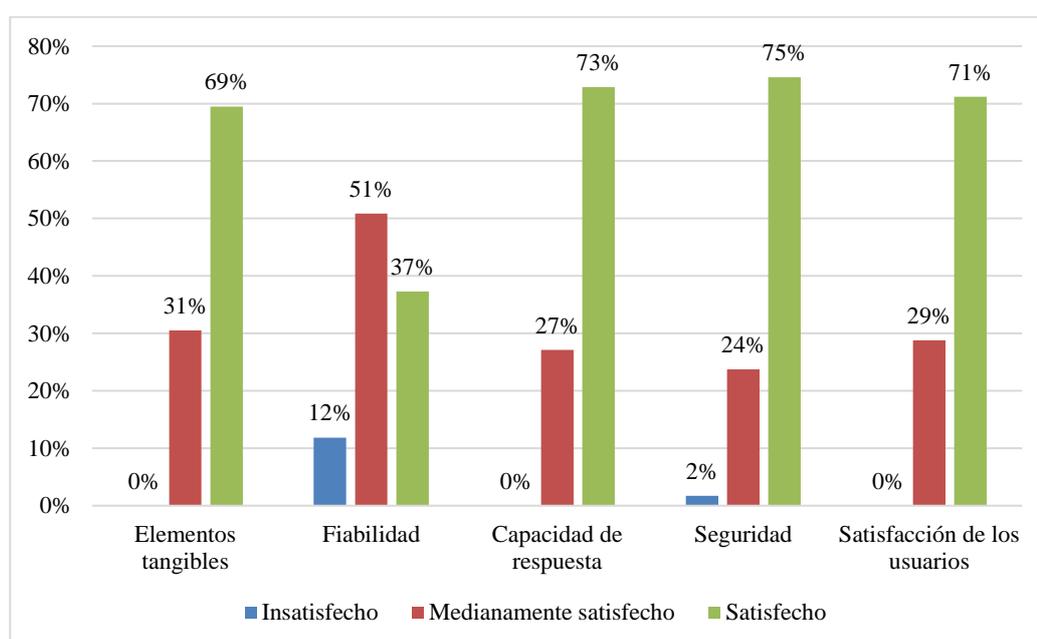
fue bueno 56% y regular 44%, según el respeto por los derechos humanos resultó regular 56%, bueno 33% y bajo 11%; según las prácticas laborales fue bueno 56%, regular 33% y bajo 11%; según el respeto por el medio ambiente fue regular 56%, bueno 33% y bajo 11%; en cuanto a las prácticas justas de operación fue bueno 44%, al igual que regular 44% y bajo 11%; finalmente, según el respeto por asuntos de los usuarios fue bueno 67% y regular 33%.

3.2. Describir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

Tabla 3 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Satisfacción de los usuarios	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	0	0%	7	12%	0	0%	1	2%	0	0%
Medianamente satisfecho	18	31%	30	51%	16	27%	14	24%	17	29%
Satisfecho	41	69%	22	37%	43	73%	44	75%	42	71%
Total	59	100%	59	100%	59	100%	59	100%	59	100%

Figura 2 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023



En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, se encontró satisfecho en mayor dimensión representado por un 71% y medianamente satisfecho un 29%, según la percepción de los elementos tangibles estuvieron satisfechos un 69% y medianamente satisfecho un 31%, según la fiabilidad del servicio percibido se mostraron medianamente satisfechos 51%, satisfechos 37% e insatisfecho un 12%, respecto a la capacidad de respuesta de los colaboradores de la entidad reportó un nivel satisfecho 73% y medianamente satisfecho un 27%, y finalmente según la seguridad mostrada en la entidad fue satisfactorio para un 75%, medianamente satisfecho para un 27% e insatisfecho solo para el 2%.

3.3. Demostrar la correspondencia entre la responsabilidad social y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

Tabla 4 *Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según los elementos tangibles en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023*

		Responsabilidad social	Elementos tangibles
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,101
	Sig. (bilateral)		,797
	N	9	9
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,101	1
	Sig. (bilateral)	,797	
	N	9	59

En base al análisis y procesamiento de la información se logró evidenciar que la responsabilidad social implementada por la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas tuvo una correspondencia positiva pero débil respecto a la satisfacción de los usuarios con los elementos tangibles existentes en la entidad, demostrado con un coeficiente de 0.101 y una significancia encontrada de 0.797. En ese contexto se puede inferir que no existe suficiente confiabilidad para confirmar una relación directamente significativa.

Tabla 5 Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según la fiabilidad en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

		Responsabilidad social	Fiabilidad
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,009
	Sig. (bilateral)		,981
	N	9	9
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,009	1
	Sig. (bilateral)	,981	
	N	9	59

En base al análisis y procesamiento de la información se logró evidenciar que la responsabilidad social implementada por la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas tuvo una correspondencia positiva pero débil respecto a la satisfacción de los usuarios con la fiabilidad que muestran los colaboradores de la entidad, demostrado con un coeficiente de 0.009 y una significancia encontrada de 0.981. En ese contexto se puede inferir que no existe suficiente confiabilidad para confirmar una relación directamente significativa.

Tabla 6 Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según la capacidad de respuesta en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

		Responsabilidad social	Capacidad de respuesta
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,102
	Sig. (bilateral)		,794
	N	9	9
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,102	1
	Sig. (bilateral)	,794	
	N	9	59

En base al análisis y procesamiento de la información se logró evidenciar que la responsabilidad social implementada por la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas tuvo una correspondencia positiva pero débil respecto a la satisfacción de los usuarios con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la entidad, demostrado con un coeficiente de 0.102 y una significancia encontrada de 0.794. En ese contexto se puede inferir que no existe suficiente confiabilidad para confirmar una relación directamente significativa.

Tabla 7 Correspondencia entre la responsabilidad social y la satisfacción de los usuarios según la seguridad en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, 2023

		Responsabilidad social	Seguridad
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,381
	Sig. (bilateral)		,311
	N	9	9
Seguridad	Correlación de Pearson	,381	1
	Sig. (bilateral)	,311	
	N	9	59

En base al análisis y procesamiento de la información se logró evidenciar que la responsabilidad social implementada por la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas tuvo una correspondencia positiva moderada respecto a la satisfacción de los usuarios con la seguridad que proyecta la entidad, demostrado con un coeficiente de 0.381 y una significancia encontrada de 0.311. Sin embargo, se evidencia que no existe suficiente confiabilidad para confirmar una relación directamente significativa.

3.4. Determinar el impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023.

Para demostrar el impacto estadísticamente se consideró oportuno la aplicación de un coeficiente de correlación, el mismo que a partir de un coeficiente de determinación permitió demostrar el nivel de impacto a nivel porcentual.

Tabla 8 Relación entre la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023.

		Responsabilidad social	Satisfacción de los usuarios
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,147
	Sig. (bilateral)		,706
	N	9	9
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,147	1
	Sig. (bilateral)	,706	
	N	9	59

En base al análisis y procesamiento de la información se logró evidenciar que la responsabilidad social implementada por la Sociedad de Beneficencia

Chachapoyas tuvo una correspondencia positiva moderada respecto a la satisfacción de los usuarios de la entidad, demostrado con un coeficiente de 0.147 y una significancia encontrada de 0.706. En ese contexto, se evidencia que no existe suficiente confiabilidad para confirmar una relación directamente significativa, y que según el coeficiente de determinación r^2 , solo el 2.16% de la satisfacción de los usuarios es gracias a la responsabilidad social de la entidad.

3.4.1. Prueba de hipótesis

a) Formulación de hipótesis

H0: No existe impacto significativo de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023

H1: Existe impacto significativo de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023

b) Nivel de significancia

$\alpha=0.05$ (5%).

c) Decisión y conclusión

En base al grado de significancia encontrado se puede inferir que el valor 0.706 está por encima del valor propuesto correspondiente a 0.05, indicando que se acepta la hipótesis nula, confirmando que no existe impacto significativo de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023.

IV. DISCUSIÓN

El estudio mediante su objetivo general buscó demostrar el impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023, encontrando que fue positivo, pero no significativo, demostrando la independencia de su desarrollo y que no tiene vínculo o relación significativa entre ambas. Estos resultados son totalmente diferentes a los que encontró Romero (2020) en su investigación sobre la calidad de la entidad a partir de la proyección de responsabilidad social del municipio de Morales en Tarapoto, quien concluyó que la correspondencia es de nivel significativo según el nivel bilateral de 0.000, aceptando la hipótesis nula, por tanto, se precisó que existe incidencia directa de la responsabilidad social en la calidad de la organización. Además, es similar a los resultados que expuso López (2021), quien indicó que se evidencia una correspondencia significativa de la responsabilidad social con el compromiso del personal de la entidad y también análogo al de Sanchez *et al.* (2021) los que en su investigación sobre la responsabilidad social y la gestión de calidad: Compañía Peruana de Seguros, lograron concluir que existe evidencia suficiente que les permitió afirmar una correspondencia significativa de la responsabilidad social de la compañía en la calidad de la misma. En ese contexto se demuestra que la responsabilidad social en las organizaciones está llamando la atención de los líderes y que su evolución también depende del involucramiento con la población en donde realizan sus actividades, por lo que es importante integrar las metas organizacionales a la responsabilidad social, considerando que una adecuada gestión de la responsabilidad social dará una mayor credibilidad y confianza a los clientes o usuarios, como lo indicó Chumacero (2021), en su investigación respecto al grado de satisfacción de los clientes en función a la calidad de los servicios que brinda la compañía EPSSMU S.A. de Bagua, quien obtuvo que existe mayor grado de correlación respecto a la atención de los clientes externos en función a la tangibilidad y confianza. Concluyendo que los caracteres que faltan por mejorar, es básicamente en temas de nivel de seguridad y en acciones de empatía, información que fue probada a través de una correspondencia de grado bajo. En esta última afirmación se muestra resultados distintos también, puesto que la correspondencia de la responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas respecto a la seguridad fue la dimensión que tuvo un mayor impacto.

En cuanto al nivel de responsabilidad social en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas se logró demostrar un grado regular siendo respaldado por el regular respeto por los derechos humanos y regular respeto por el medio ambiente. Estos resultados son similares al que expone Romero (2020) quien encontró que el grado de responsabilidad social proyectado en el personal fue regular, evidenciando que aún carecen de fundamentos administrativos como entidad para gestionar y guiar las acciones propias de los colaboradores de la entidad. Ambos resultados demuestran que existen deficiencias en cuanto a la implementación de la responsabilidad social por ambas organizaciones, siendo los colaboradores los principales responsables de promover la implementación eficiente de la misma, bajo un compromiso organizacional óptimo, como se indicó en la investigación realizada por López (2021), concerniente al compromiso del personal que labora en el municipio de Huancayo a partir de la responsabilidad social, quien argumentó que los empleados públicos que laboran en la entidad no cuentan con una identidad plena con la organización, mostrando que existe un desconocimiento importante de la responsabilidad social que como colaborador debe proyectar, así mismo, no se muestran optimistas para implementar este tipo de responsabilidad debido a su indiferencia social.

Mendoza *et al.* (2020) en su investigación desarrollada en México, sobre la responsabilidad social de la Guajira University en los pueblos originarios, lograron evidenciar que la universidad motivo de estudio no ha tenido incidencia en la calidad de vida de los pueblos originarios, considerado por muchos pobladores, la falta de campañas de involucramiento social, bajar los índices de pobreza, de salud, entre otros. Sin consideramos estos resultados se puede indicar resultados semejantes, teniendo en cuenta el nivel medio de responsabilidad social encontrado en la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas y que el respeto por los derechos humanos y el respeto por el medio ambiente fueron las dimensiones menos favorecidas por la gestión de la entidad. Ambos resultados son distintos a los que se encontró en la investigación realizada en Colombia, por Bom (2021) respecto a las estrategias de sostenibilidad empresarial a partir del análisis de la responsabilidad social de las compañías colombianas presentes en la comuna de Manizales, en sus resultados muestran que los empresarios tienen noción de la responsabilidad con la población, por lo que, su visión empresarial está enfocada

al mejoramiento de las condiciones de vida de la población a través de un apoyo sostenible. Evidenciando la necesidad de las empresas peruanas en mejorar el nivel de responsabilidad a través del involucramiento de la población en donde desarrolla sus actividades, como se confirma en el estudio de Sanchez *et al.* (2021) quienes demostraron que la Compañía Peruana de Seguros si apoya a los pueblos menos beneficiados en temas de salud y también en factores de nutrición, todo ello, en base a la participación de voluntarios, quienes conjuntamente con el direccionamiento de la empresa también contribuyen a la minimización de los impactos ambientales.

Referente a la satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas resultó de nivel satisfecho, siendo las dimensiones que aportaron a este valor la aceptación de los elementos tangibles, capacidad de respuesta y la seguridad, sin embargo, según la fiabilidad del servicio percibido se mostraron medianamente satisfechos. Estos resultados son semejantes a los resultados expuestos en la investigación realizada por Díaz (2021), respecto al grado de satisfacción de los beneficiarios respecto a la alimentación que brinda Qali Warma en el Colegio San Juan de Chachapoyas, quien mostró que los alumnos se sienten contentos con el servicio que brinda el programa, considerando que tienen grandes potencialidades nutritivas, en ese mismo orden de ideas es semejante a los resultados de Carrera (2021), considerando que su estudio demostró que los estudiantes de la UNTRM se sienten muy seguros del servicio, a gusto con los materiales, herramientas y utensilios en general con el que cuenta la entidad, así como se muestran contentos con las respuestas recibidas por el personal que labora en el servicio. Además, es preciso indicar que la empatía que demuestran los colaboradores del servicio y la confiabilidad que se evidencia son dos factores que influyen de mayor medida en su satisfacción. Considerando la última afirmación se muestra resultados distintos con los encontrados en el presente estudio pues la satisfacción con la confiabilidad del servicio fue medio, lo que indica falencias por mejorar respecto a esta dimensión.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de responsabilidad social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, fue regular 67%, así como según su dimensión respeto por los derechos humanos resultó 56% y respeto por el medio ambiente 56%; mientras que según la gobernanza dentro de la organización fue bueno 56%, así también según las prácticas laborales 56%, prácticas justas de operación 44% y respeto por asuntos de los usuarios 67%.
- La satisfacción de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas resultó de nivel satisfecho 71%, así como según la aceptación de los elementos tangibles 69%, capacidad de respuesta 73% y seguridad 75%; de otro modo, según la fiabilidad del servicio percibido se mostraron medianamente satisfechos 51%.
- La responsabilidad social implementada por la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas tuvo una correspondencia positiva débil respecto a la satisfacción de los usuarios con los elementos tangibles existentes en la entidad, en relación a la fiabilidad, a la capacidad de respuesta de los colaboradores; mientras que con la seguridad que proyecta la entidad fue positiva moderada.
- No existe impacto significativo de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023, demostrado con una correspondencia positiva moderada con 0.147 y 0.706.

VI. RECOMENDACIONES

- A la gerencia general de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas, desarrollar un plan de intervención en materia de Responsabilidad Social, con el propósito de mejorar el nivel de aceptación de la población respecto a los servicios brindados.

- Al área de administración de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas evaluar las condiciones de los materiales, herramientas y elementos utilizados por el comedor y por los espacios de estudios de la entidad, con el objetivo de mejorar el nivel de aceptación de los usuarios y al mismo tiempo reducir los riesgos generados por su uso.

- Al área de bienestar social de la Sociedad de Beneficencia Chachapoyas desarrollar un plan de intervención en los barrios de Chachapoyas previo estudio diagnóstico, que permita integrar nuevos usuarios según las necesidades evidenciadas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, C. (2021). responsabilidad social corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 54, 173–198. <https://doi.org/10.54571/ajee.462>
- Bom, Y. I. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.31876/rsc.v27i2.35903>
- Carrera, D. D. (2021). *Satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2435>
- Chumacero, V. (2021). *Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas .
- Concytec. (2017). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo experimental*. CONCYTEC. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Congreso de la República. (2018). *Decreto legislativo que regula la naturaleza jurídica, funciones, estructura orgánica y otras actividades de las Sociedades de Beneficencia*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1690482-4>
- Díaz Vásquez, D. (2021). *Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Quali Warma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2259>

- Failoc, D. R. (2019). Responsabilidad social en el Perú: problemas y alternativas. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 12(1), 1–11. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/1148>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hurtado, K. del R. (2019). Responsabilidad social empresarial, logística inversa y desarrollo de la contabilidad de costos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 333–340. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000300333
- López, E. L. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656–668. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.14>
- Lozano, J. M., & Soler, I. (2000). La empresa en la sociedad: responsabilidades éticas. *América Latina y España: Un Futuro Compartido*, 129–154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=938102>
- Luque, L., Luque, N., & Villalba, J. (2020). La responsabilidad social empresarial frente a los beneficios tributarios y la imagen corporativa. *Apuntes Contables*, 27, 129–144. <https://doi.org/10.18601/16577175.n27.08>
- Mendoza, D. L., Jaramillo, M. C., & López, D. D. (2020). Responsabilidad social de la Universidad de La Guajira respecto a las comunidades indígenas. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2). <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32426>
- Reyes, P., & Leal, R. (2019). Responsabilidad social corporativa desde la contabilidad: un mapeo sistemático de la literatura para Colombia. *Apuntes Contables*, 24, 179–193. <https://doi.org/10.18601/16577175.n24.11>

- Romero, Z. R. (2020). *Responsabilidad social y calidad institucional en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2019* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50770>
- Sánchez, J. A., Seminario, A., & Oruna, A. M. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Retos*, 11(21), 117–130. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>
- Tamayo, C. L., & Silva Siesquén, I. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Vargas, M. E., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (Ecoe Ediciones, Ed.; 3rd ed.). Universidad de la Sabana. https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Responsabilidad Social	Se refiere a un tipo de gestión que intenta combinar objetivos sociales con objetivos organizacionales, permitiendo así gestionar de forma diferente las relaciones con los grupos de interés. En este sentido, la responsabilidad social se refiere a un conjunto de acciones planificadas que realizan libremente en beneficio de las personas y su dignidad o la gestión de una organización que promueve la ciudadanía responsable a través de acciones en el mundo empresarial, para que se convierta en uno de los retos, lo que trae la globalización a la organización (Ayala, 2021).	Compromiso organizacional que tiene una entidad u empresa, con la comunidad en el que desarrolla sus actividades; contribuyendo de forma sostenible al desarrollo económico, social y ambiental de la población. la variable será evaluada a través de las dimensiones e indicadores propuestos en la matriz de operacionalización.	Comunidad	Comunidad y filantropía.	Cuestionario
				Producto	
				Derechos Humanos y suministro	
			Empleados	Compensación y beneficios.	
				Diversidad y derechos laborales.	
				Formación, salud y seguridad.	
			Ambiente	Energía y cambio climático.	
				Política ambiental e informes.	
				Administración de recursos.	
			Gobernanza	Consejo de administración.	
				Liderazgo, ética.	
				Transparencia y muestra de informes	
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción depende solamente de lo bien que las organizaciones son capaces de hacer los productos o de prestar los mejores servicios, y de lo que los clientes pueden percibir de acuerdo a sus expectativas (Vargas & Aldana, 2014).	Compromiso organizacional que tiene una entidad u empresa, con la comunidad en el que desarrolla sus actividades; contribuyendo de forma sostenible al desarrollo económico, social y ambiental de la población. la variable será evaluada a través de las dimensiones e indicadores propuestos en la matriz de operacionalización.	Elementos tangibles	Instalaciones	Cuestionario
				Aspectos de los trabajadores	
				Aspecto de los equipos	
			Fiabilidad	Instalaciones seguras	
				Percepción del servicio recibido	
				Comunicación precisa	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna	
				Disponibilidad del personal	
				Información apropiada del servicio	
			Seguridad	Comportamiento confiable	
				Personal calificado	
				Comprensión del usuario	
Atención personalizada					
Horarios de atención					
Comprensión de necesidades					

Anexo 2

Solicitud de permiso e información para realización de información

" AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO "

Chachapoyas, 28 de abril de 2023

SOLICITO: Permiso e información para realizar investigación para optar el Título profesional de Contadora Pública.

Señor (a):

Ing. MARIELA REÁTEGUI ANGULO
Gerente General (e) de la Sociedad de Beneficencia - Chachapoyas

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHACHAPOYAS

RECIBIDO

02 MAY 2023

Nº de Reg: Folios:
HORA: 08:36am FIRMA: 

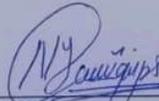
Yo, **Norely Yojhana Ninaquispe Delgado**, identificada con DNI N° 74143754, domiciliada en el Jr. Bolivia N° 218, de la ciudad de Chachapoyas, respetuosamente me presento y expongo:

Que, egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en la entidad que usted representa, respecto a la tesis **"IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA CHACHAPOYAS-2023"** para optar el Título Profesional de Contadora Pública. Además, siendo parte importante definir la población y la muestra para el estudio solicito a usted brindarme la cantidad total de colaboradores y beneficiarios que forman parte de la Sociedad de Beneficencia.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud, brindándome todo el apoyo e información necesaria para el desarrollo de la misma.

Atentamente:



Norely Yojhana Ninaquispe Delgado
DNI N° 74143754
Correo: Norelyninad17_04@hotmail.com

Anexo 3

Autorización para realizar investigación



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chachapoyas, 01 de junio de 2023

CARTA N° 023 - 2023-SBCH/G

SRTA:

NORELY YOJHANA NINAQUISPE DELGADO
Jr. Bolivia N° 218-Chachapoyas

CIUDAD.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : Solicitud de fecha 02-05-2023, Reg. N° 214.

Por medio de la presente le hago llegar mi saludo cordial, y en atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que habiendo sido tratada su solicitud en sesión de fecha 24 de mayo de 2023, el Directorio de la Sociedad de Beneficencia de Chachapoyas acordó por unanimidad AUTORIZAR a su persona, la realización de la investigación "IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHACHAPOYAS-2023", lo que hago de su conocimiento.

Asimismo, se remite la información solicitada, según detalle:

TRABAJADORES DE LA SBCH

Varones	Mujeres	Cantidad total
3	4	7

CENTRO DE CUIDADO DIURNO PARA NIÑOS MENORES DE 03 AÑOS "FLOR DE RETAMA" Y "ESTRELLITAS DE MARÍA"

DE 0 A 3 AÑOS DE EDAD		Cantidad total
Varones	Mujeres	
6	4	10

COMEDOR "BEATITA MELCHORITA"

DE 0 A 5 AÑOS		DE 6 A 11 AÑOS		DE 12 A 18 AÑOS		DE 19 A 30 AÑOS		DE 31 A 59 AÑOS		DE 60 A MAS AÑOS		TOTAL		TOTAL
V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	
2	2	10	9	12	9	5	10	10	9	10	15	49	54	103

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;


MARIELA PEATESQUI ANGULO
GERENTE (e)

Jr. Piura N° 691 - Chachapoyas Teléf. N° 041 - 477093 Cel: 932769423/948679839
Email: beneficencia11@hotmail.com

Anexo 4

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estimado colaborador, el presente instrumento tiene por finalidad recopilar información sobre el “Impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023”; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con (X), la que usted considere.

1 = Nunca

3 = A veces

5 = Siempre

2 = Casi nunca

4 = Casi siempre

N°	Ítem	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Gobernanza de la organización		5	4	3	2	1
1	Considera que la institución actúa de acorde a las disposiciones legales vigentes en materia de responsabilidad social					
2	La institución brinda capacitaciones orientadas a la responsabilidad social					
3	La institución orienta a sus colaboradores sobre los lineamientos de la responsabilidad social					
Dimensión 2: Derechos humanos		5	4	3	2	1
4	La institución pone de conocimiento de su personal los derechos fundamentales que tienen					
5	La institución desarrolla planes de sostenibilidad ambiental en beneficio de los ciudadanos					
6	La institución aplica normas de carácter internacional para la protección de los derechos que asisten a sus trabajadores					
Dimensión 3: Prácticas laborales		5	4	3	2	1
7	La institución genera desarrollo del personal orientada a la responsabilidad social					
8	La institución trabaja de la mano con sus colaboradores para mejorar las condiciones sociales					
9	La institución muestra buenas condiciones laborales					
10	La institución colabora de mano con sus trabajadores para el desarrollo de condiciones políticas favorables					
Dimensión 4: Medio ambiente		5	4	3	2	1
11	La institución desarrolla políticas orientadas al cuidado del medio ambiente					
12	La institución cumple con las disposiciones dadas en materia ambiental					
13	La institución plantea proyectos de reforestación					
Dimensión 5: Prácticas justas de operación		5	4	3	2	1
14	La institución toma en consideración la ética de sus colaboradores					
15	La institución mantiene relaciones de cooperación entre organismos locales					
16	La institución mantiene relaciones de cooperación entre organismos gubernamentales nacionales					
17	La institución fomenta la participación ciudadana					
18	La institución ejecuta acciones que generen inclusión social					
Dimensión 6: Asuntos de usuarios		5	4	3	2	1
19	La institución busca siempre el bienestar de su población beneficiaria					

20	La institución realiza campañas de sensibilización orientadas a la responsabilidad social					
21	La institución aplica cabalmente las normativas vigentes en beneficio de los usuarios					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado usuario, el presente instrumento tiene por finalidad recopilar información sobre el “Impacto de la responsabilidad social en la satisfacción de los usuarios de la sociedad de beneficencia Chachapoyas-2023.”; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada los enunciados y marcar con (X), la alternativa que considere.

1 = Totalmente Desacuerdo.

2 = Desacuerdo.

3 = Indeciso.

4 = Acuerdo.

5 = Totalmente Acuerdo.

N°	Ítem	5	4	3	2	1
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
Dimensión 1: Elementos tangibles		5	4	3	2	1
1	Las instalaciones de la organización se encuentran permanentemente limpias y aseadas dando un buen aspecto					
2	Las oficinas de las diferentes áreas de la Organización se encuentran organizadas evidenciando un orden establecido					
3	Los trabajadores lucen presentables observándose la identificación con la entidad y una atención cordial					
4	Los equipos de cómputo con la que cuenta la Organización son rápido y eficientes de tal manera que cuando solicito un servicio me atienden de inmediato					
5	Los utensilios y otras herramientas que utilizan para la prestación del servicio se ven en óptimas condiciones					
Dimensión 2: Fiabilidad		5	4	3	2	1
6	Las instalaciones de la organización presentan señalizaciones de zonas seguras en caso de cualquier contingencia (sismos, incendios)					
7	La edificación de las oficinas de la organización presenta una altura adecuada para la oxigenación de los usuarios					
8	Me encuentro satisfecho por el servicio recibido por parte de los trabajadores de la organización quienes siempre muestran un trato amable al usuario					
9	Cuando requiero un servicio de la organización los trabajadores me explican de una manera coherente, cumpliendo con el trámite respectivo sin inconvenientes					
10	Puedo confiar mis problemas o inconvenientes surgidos en la organización, a los colaboradores de la entidad					
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta		5	4	3	2	1
11	Los trabajadores de la organización brindan información precisa e inmediata en todas las áreas					

12	Los trabajadores absuelven todas mis dudas y consultas al momento de compartir la información					
13	La organización cuenta con el personal suficiente para atender a toda la población que lo requiera					
14	Los trabajadores de la organización que atienden a los usuarios muestran cordialidad y respeto por el usuario					
15	Frente a un inconveniente o problema que surge en la organización, los colaboradores los resuelven y toman la mejor decisión					
	Dimensión 4: Seguridad	5	4	3	2	1
16	Confío en la información que me brinda el trabajador de la organización, pues muestra respeto, empatía y seguridad en lo que comunica					
17	Los trabajadores de la organización se muestran respetuosos y cuando se les pide un sustento de la información, responden de acuerdo a la normatividad vigente.					
18	La organización contrata personal calificado en cada área de tal manera que el usuario se encuentra satisfecho					
19	Soy comprensible cuando por alguna contingencia el servicio que me brinda la organización no se me brinda oportunamente					
20	Considera a la organización un lugar seguro para solicitar su apoyo					
21	Los productos, materiales o herramientas que hacen uso en la organización son saludables y seguros					

Anexo 5

Imágenes de trabajo de campo

