



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la  
Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Campos Ruiz, Rayza Del Milagro (orcid.org/0000-0001-5966-511X)

Donayre Grandez, Liliana Elizabeth (orcid.org/0000-0003-0457-256X)

**ASESORA:**

Mg. Loa Navarro, Erika (orcid.org/0000-0001-6986-0154)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, quien ha guiado mi camino profesional; a mis padres por ser el soporte desde el inicio de mi carrera profesional, con el fin de lograr mis metas en esta tan noble profesión.

## **Agradecimiento**

A Dios, a mi familia y a la plana docente quienes, con sus conocimientos y experiencia, han hecho posible ser un profesional eficiente y proactivo en el ejercicio de mi carrera.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de la investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	9
3.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad	9
3.5. Procedimiento	10
3.6. Método de análisis de datos	10
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	35

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo</i>	9
<b>Tabla 2</b> <i>Juicio de expertos</i>	10
<b>Tabla 3</b> <i>Descripción de nivel de Responsabilidad social</i>	12
<b>Tabla 4</b> <i>Descripción de dimensiones de la Responsabilidad social</i>	12
<b>Tabla 5</b> <i>Descripción de nivel de Calidad de atención</i>	13
<b>Tabla 6</b> <i>Descripción de dimensiones de la Calidad de atención</i>	13
<b>Tabla 7</b> <i>Prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk</i>	14
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación entre responsabilidad social y calidad de atención</i>	15
<b>Tabla 9</b> <i>Correlaciones entre responsabilidad social y la comunicación</i>	16
<b>Tabla 10</b> <i>Correlaciones entre responsabilidad social y la capacidad de respuesta</i>	17
<b>Tabla 11</b> <i>Correlaciones entre responsabilidad social y la credibilidad</i>	18
<b>Tabla 12</b> <i>Correlaciones entre responsabilidad social y cortesía</i>	19

## Resumen

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022. La metodología fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La población de estudio fue de 30 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, teniendo 22 interrogantes para la v1 y 24 interrogantes para la v2, aplicándose la escala de Likert en relación a ambas variables, el cual fue validado previamente por expertos para su aplicación.

Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Rho Spearman se prueba la correlación entre responsabilidad social y la calidad de atención, evidenciando el 0,505 con un valor sig menor a 0,5 aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula. Se concluye que existe una asociación de magnitud moderada entre las variables de Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano.

**Palabras clave:** Responsabilidad social, calidad de atención, ciudadano, Municipalidad.

## **Abstract**

The general objective of the research is to determine the relationship between social responsibility and quality of citizen service in the Provincial Municipality of Cajatambo, Lima, 2022. The methodology was basic, quantitative approach, correlational level and non-experimental design. The study population was 30 employees of the Provincial Municipality of Cajatambo, the technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire, having 22 questions for the independent variable and 24 questions for the dependent variable, applying the Likert scale in relation to both variables, which was previously validated by experts for its application.

The results obtained through the Rho Spearman coefficient test the correlation between social responsibility and quality of care, showing 0.505 with a sig value less than 0.5, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis. Concluding that there is an association of moderate magnitude between the variables of Social Responsibility and quality of citizen service.

**Keywords:** Social responsibility, quality of care, citizen, Municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la realización de la investigación en la municipalidad provincial de Cajatambo se pudo encontrar una deficiencia respecto a la responsabilidad social y calidad de atención, que presenta un determinado servicio a la comunidad en la cual tiene como compromiso de cada personal con su propia institución y con la comunidad que conllevara aun mejoramiento interno y externo.

A nivel internacional, Chumaceiro y Sanchez (2015) indican que en los países Europeos y en Perú promueven la responsabilidad social debiendo ser inclusiva a las mujeres como también a las personas que tengan discapacidades, invirtiendo en diversos programas para los colaboradores que les permitirá conocer los diversos servicios que brinda la entidad.

Asimismo, Noboa (2021) nos dice que calidad de atención se puede entender como la apreciación que tienen los usuarios por parte de la organización, en este sentido la organización debe tener en cuenta la opinión de los usuarios con el servicio brindado, el cual es un factor que permitirá desarrollarse de manera eficiente.

Martin (2008) manifiesta que las entidades públicas y privadas, que prestan un determinado servicio a la comunidad, resultan de vital importancia la responsabilidad social, teniendo en cuenta las opiniones o propuestas de mejoras de los colaboradores, comprometiéndose a la entidad a realizar capacitaciones y programas de desarrollo a fin de mejorar la comunicación con usuarios, dentro del contexto social vigente.

Es de señalarse que la calidad de atención, esta debe ser entendida como mejora continua en atención al público en general, lo cual tendrá como consecuencia la satisfacción de los usuarios, siendo esto de forma individual o colectiva. Debiéndose de tener en cuenta que, para dar cumplimiento a la calidad de atención, las personas a cargo de áreas de atención a la población deben de tener conocimiento amplio de lo que establece el Texto unico de procedimiento



administrativo de cada institución, para la realización de diferentes trámites en las áreas de su competencia, a fin de brindar un buen servicio.

Las Municipalidades son dirigidas por un alcalde, quien como gobernante local, elegido mediante elección de sus ciudadanos; las municipalidades como institución mayoritariamente predomina en sectores rurales, siendo que sus planes de desarrollo y bienestar poblacional, los realizan en coordinación con el gobierno central con otras instituciones sean estas públicas o privadas.

En cuanto a la realidad problemática que pudimos encontrar en la Municipalidad Provincial de Cajatambo fue que, siendo una provincia muy alejada de la ciudad, el Estado le asigna un bajo presupuesto económico, el personal no se encuentra debidamente capacitado para brindar una adecuada atención a los ciudadanos, además, la mala selección de personal que hace la entidad, el cual realiza contrataciones a personas y a familiares que viven alrededor, y muchas de ellas no cuentan con el conocimiento, experiencia y capacitación adecuada para ocupar algún puesto de trabajo. Asimismo, la baja recaudación de ingresos propios, conlleva a que no pueda realizar políticas continuas de capacitación a su personal de las diversas áreas.

Gonzales et al (2021), indica que se debe de dotar a una institución pública no solo recursos económicos, sino que el personal debe estar capacitado para enfrentar los diversos aspectos de atención al público en sus diversas áreas.

De lo expuesto, se aprecia la existencia de un problema real, que surge de la revisión e información recopilada, de la fuente bibliográfica, planteándose entonces el problema general a investigar: ¿Cuál es la relación entre responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022?

Respecto a justificación teórica Alvarez (2020), manifiesta que esta es de vital importancia, ya que al analizarse las diversas teorías, en contraste con los resultados obtenidos se tendrán nuevos conocimientos para establecer criterios y consecuentemente el mejoramiento de calidad para atención del público en general, consecuentemente se aportará conocimientos científicos, para la

realización de nuevas investigaciones. En cuanto a la justificación práctica, luego de analizados los resultados y del marco teórico, se logrará la implementación de soluciones; lo cual conllevará a una calidad de atención al ciudadano. Asimismo en la justificación social, se logrará el favorecimiento, de una atención más eficaz hacia los usuarios de parte de los trabajadores. Justificándose metodológicamente, el instrumento aplicado, logrando el objetivo establecido, las técnicas de la encuesta son de gran importancia en el desarrollo investigativo. Analizar las fuentes bibliográficas, para el logro académico, de los objetivos previamente establecidos.

Como objetivo general se tendrá que determinar la relación entre responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022; Y el objetivo específico es: 1) determinar la relación entre Responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022; 2) determinar la relación entre responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022; 3) determinar la relación entre responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022, 4) Determinar la relación entre responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.

Consecuentemente se planteó la Hipótesis general: H1) Existe relación significativa entre responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022; estando a lo señalado se tiene las Hipótesis específicas: 1) Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022; 2) Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022; 3) Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022; 4) Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de revisar las bibliografías se identificó los antecedentes internacionales sin embargo López (2018) tuvo como propósito en su investigación determinar las relaciones de calidad del servicio y satisfacción de la clientela del restaurante Rachy's en Guayaquil. Para lo cual realizo un enfoque mixto y aplico encuesta dirigida al cliente consumidor del restaurante Rachy's, en su resultado encontro: insatisfacciones en la dimensión de respuestas inmediatas y empáticas. Concluyendo proponer programas de capacitación, relacionadas a calidad para su personal, a fin de crear ventajas de competitividad, al interior de la propia empresa, lo cual se reflejara en mejoras de atención.

Asimismo, Silva et al (2020), su objetivo de estudio fue el de identificar relaciones entre sus variables de calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad de los clientes. Para lo cual realizo el coeficiente de correlación de Spearman y un método estadístico basado en análisis factorial exploratorio. Concluyendo al existir mejoras en la atención y servicio al cliente, la calidad en el servicio es una herramienta por excelencia, en rentabilidades y sostenibilidades en las empresas.

A continuación, Echeverri y Giraldo (2019), tuvo como proposito analizar el efecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Ingenio Risaralda. Su metodología fue la realización de encuestas, de tipo descriptivo – deductivo, siendo sus conclusiones en cuanto al ámbito laboral, solo cumplen la normatividad, no existe proporcionalidad en lo socio-laboral, y otros derechos de los trabajadores, existe inversión en los programas dirigidos a la comunidad.

Además, se presenta los antecedentes nacionales, como Rivera (2017), en su investigación el propósito fue analizar las prácticas de Responsabilidades Sociales en la Municipalidad Distrital de Colasay, Provincia de Jaén, Cajamarca – 2017. Para ello, el estudio se realizó de acuerdo a un diseño descriptivo – no experimental, y una encuesta cualitativa, de una muestra de 30 personas, concluyendo que existen falencias en cuanto a la responsabilidad y solidaridad, falta de capacitación, la municipalidad se involucra con la población, deficiente comunicación con la población, falta de organización en cuanto a responsabilidad

social y claridad en cuanto a la comunicación con el público.

Por otro lado, Aponte et al (2018), tuvo como propósito identificar en el sector financiero peruano las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial. El cual realizó una investigación descriptiva, cualitativa, que se desarrolló utilizando el método de entrevistas realizado a altos funcionarios de tres instituciones bancarias, quienes laboran en áreas de Responsabilidad Social, y en sus respuestas se encontro similitud y diferencia en las respuestas. Concluyendo que la RSE en las instituciones bancarias son desarrolladas en los bancos, en base programas integrales, no siendo estas aisladas en lo que respecta a sus locadores, advirtiendo asimismo que estas no son integradas en las estrategias comerciales de las empresas bancarias.

Y por último Chamoly y Palomino (2021), su investigación tiene el propósito de caracterizar la gestión de la calidad de los servicios al usuario en la UGEL -San Martín, metodológicamente su diseño es no experimental, descriptivo. Como método se aplicó la encuesta. Concluye que la gestión de calidad desarrollada por la organización “frecuentemente” despierta insatisfacción de los usuarios con el servicio que brinda la UGEL, sin embargo, para los colaboradores y funcionarios públicos, este servicio es “regular”; esto indica que no hay correlación en las respuestas del usuario externo, con los internos.

Ahora de los objetivos propuestos y antecedentes, se muestra la importancia de la presente investigación, por tal motivo se definirá la primera variable: Responsabilidad social.

Bloom y Gundlach citados por Cancino & Morales (2008), señalan que “es el deber de una empresa con sus colaboradores, clientes y personas de interés que pueda afectar las políticas y practicas corporativas.

Podemos concluir de ambas definiciones, que las empresas responsables no bastan con cumplir con las normatividades que regulan su actividad, sino que es necesario fomentar inversiones en el personal, debiéndose de generar el fomento de buenas relaciones entre las empresas, personal y usuarios, lo cual va a conllevar un mejor ámbito productivo.

Mientras tanto, Ena y Delgado (2012), citados por Trejo, (2021), concluyen

que en relación al personal laboral deben apuntar a asegurar la mejor calidad de vida laboral y familiar de las empresas para sus empleados, y al mismo tiempo, exigirles un mayor compromiso, lealtad y eficacia en el trabajo. Siendo el objetivo primordial y principal el de lograr mayores competitividades, rentabilidades y productividad para los mismos.

Después de haber definido la primera variable optamos por definir cada una de sus dimensiones planteadas:

Gestión de recursos humanos: Fernández (2010), alega que para los trabajadores calificados sean permanente, es necesario tener en cuenta la capacitación continua, mejorando las comunicaciones al interior de las empresas; logrando una mayor equidad, en lo laboral, generando oportunidades, sin distinción de género, viabilidad de empleos y medida de seguridad laboral. De otro lado, para contratación de personal, no debe de discriminarse, por género, edad, etnia y personas que presenten algún tipo de dificultad.

Salud y seguridad: Santoso (2014) afirma que “La salud y seguridad en el trabajo es una de las responsabilidades de la empresa debe tener para prevenir muertes o lesiones que podrían suceder a los trabajadores” (p. 81).

Especialización profesional: Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) señalan que “Muchas de las organizaciones están utilizando programas de capacitación y desarrollo e incluso asistencia financiera para que los empleados realicen su estudio” (p. 170).

Remuneración: Es la recompensa monetaria para los empleados, a cambio de su trabajo, que permite a la empresa atraer y contar con el recurso humano necesario para que los empleados satisfagan sus necesidades. (Escuela de Organización Industrial, 2015).

Al mismo tiempo definiremos la segunda variable y cada una de sus dimensiones propuestas:

Previamente es de señalarse que el modelo SERVQUAL, sirve como medición de la calidad, el cual fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (2008), manifestando que debe de considerarse para su evaluación la

dimensión: fiabilidades, capacidades de respuestas, seguridades, empatías y el elemento tangible.

Bolaños (2015) señala en cuanto a la calidad de atención al ciudadano en entidad públicas, debe primar en relación con sus trámites que realizan, el deber de orientar al ciudadano, ya que el personal en su accionar o inacción, impactara en la atención final en el servicio requerido, ya que en cada institución pública se debe escuchar al usuario, y comprender sus necesidades; lográndose de esta forma que la ciudadanía confié en las instituciones públicas, logrando mejorar su imagen en la colectividad en general.

En ese aspecto, se desarrollarán las dimensiones, consideradas en la variable:

Comunicación: Bolaños (2015) basado en la información que se trasmite a los usuarios sobre los servicios que presta la entidad, empleando un lenguaje entendible para las personas, independientemente de su formación educacional o social.

Capacidad de respuesta: Febres et al (2020) debe de existir planificación, a fin de enfrentar hechos circunstanciales al prestarse un determinado servicio al usuario y a los que proveen algún tipo de servicio a la institución, a fin de dar una solución en un plazo razonable y de eficiencia.

Credibilidad: Bolaños (2015) la información brindada a los usuarios, debe generar confianza, dando verisimilitud a los servicios que se presta, garantizándose al usuario la fidelidad del servicio prestado.

Cortesía: Febres et al (2020) este trato debe ser personalizado; de acuerdo al requerimiento del servicio, debiendo de transmitirse el requerimiento de forma sencilla, explicando los beneficios, con una actitud de comprensión; a fin de contribuir a la calidad de prestación de servicio al usuario.

### III. METODOLOGÍA

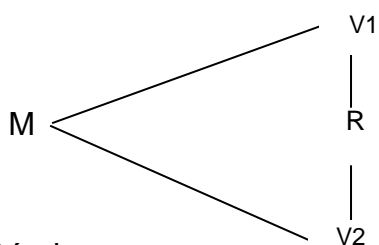
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación es de tipo básica. De acuerdo a Hernandez y Mendoza (2018), mencionan las teorías del problema que nos ocupan y da una estimulación no empírica, porque establece la relación de ambas variables en un tiempo determinado.

El enfoque de la investigación será cuantitativo ya que según Sánchez (2019), determinan que es la investigación donde no se manipulan las variables, de tal manera que a cada variable se le asignará un valor numérico para poder obtener resultados estadísticos.

El nivel de investigación será correlacional según Carreta et al (2019) señalan que va a permitir relacionar a ambas variables de tal manera que una va influir en otra directa o inversamente proporcional.

La investigación será de diseño no experimental – transversal según Mertens (2015) señala que la investigación no experimental no pueden o deben ser manipuladas y se dan en un contexto natural.



Dónde:

M: Personal de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.

V1: Responsabilidad social

V2: Calidad de atención al ciudadano

R: Relación entre ambas variables variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Responsabilidad social

Bloom y Gundlach citados por Cancino & Morales (2008), señalan que “es el deber de una empresa con sus colaboradores, clientes y personas de interés que pueda afectar las políticas y practicas corporativas.

Variable dependiente: Calidad de atención al ciudadano

Sánchez (2010) señala que son los medios para atender de manera directa, específicamente para orientarlos o recibir las sugerencias y responder sus quejas.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Arias (2006) se refiere al espacio previamente identificado; del cual se elegirá una determinada muestra.

El escenario para realizar los estudios es la Municipalidad Provincial de Cajatambo, donde se suscita la problemática, así también, estuvo establecido por el espacio físico en el que se llevaron a cabo las encuestas.

**TABLA 1**

#### ***Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo***

<b>Tipo de contrato</b>	<b>Colaboradores</b>
LEY 728	4 Colaboradores
CAS	26 Colaboradores
<b>TOTAL</b>	<b>30 Colaboradores</b>

*Fuente: Elaboracion propia*

**Muestra:** Sánchez (2018) Es el subgrupo de la población en estudio, siendo un total de 30 personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.

**Muestra censal:** Pizarro y Oseda (2021), señalan que es aquella en la que las unidades sometidas a una investigación, van a ser consideradas muestras, el cual va ser censal por que de forma simultanea será población, muestras y universo.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada fue la entrevista López et al (2015), es una técnica generalmente utilizada, actualmente se le considera como una actividad que toda persona a participado.

El instrumento empleado fue el cuestionario Hernandez (2019), es un conjunto de preguntas que son medibles y deben ser congruente en el planteamiento del problema.

Instrumentos, comprende 46 interrogantes que serán ser respondidos por los entrevistados los cuales fueron elaborados y relacionados con los problemas planteados y objetivos; siendo que el instrumento es de vital importancia lo cual



permitirá tener información útil y real para las conclusiones finales, en la presente investigación. Aplicándose las escalas de Likert, en relación a ambas variables.

Validez del instrumento Hernandez (2019), se refiere al nivel que un instrumento mide con exactitud la variable que se pretende medir.

Por lo tanto, en el estudio se realizó la validez de los instrumentos por medio del juicio de 3 expertos, en los anexos (Anexo 4, Anexo 5, Anexo 6) se acompaña la certificación de validez.

## **TABLA 2**

### ***Juicio de expertos***

N°	Expertos	Opinión
1	Mg. Fernandez Vega, Edinson Antonio	Aplicable
2	Mg. Tamara Verde, Ivan Jairo	Aplicable
3	Mg. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo	Aplicable

La confiabilidad Ventura et al (2017), nivel en que un instrumento demuestra resultados conciso en la muestra. (tabla 6)

### **3.5 Procedimientos**

Según lo realizado parte con la autorización de la Municipalidad Provincial de Cajatambo en la cual se plantearon 22 interrogantes para la v1 y 24 interrogantes para la v2, asimismo fueron validados por 3 expertos para aplicar la prueba piloto a los 15 personas para determinar la confiabilidad.

Una vez validada y obtenida la confiabilidad, se aplicó al objeto de estudio en una muestra de 30 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, con un cuestionario de forma individual, una vez obtenido la data fue procesada mediante el software estadístico SPSS 25.0 para la determinación de la correlación de ambas variables, para finalmente redactar la discusión, conclusiones y recomendaciones, y así brindar aportes.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Kalman (2019), para el proceso estadístico se uso los programas de Excel y el SPSS 25.0, a fin de tabular las variables en tablas y figuras.

Grudemi (2021), señala que en la descripción y análisis de datos se

aplicaran gráficos numéricos, sin necesidad de señalar alguna conclusión, llamándose a este conjunto de procesos estadística descriptiva.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se ha tenido presente, lineamientos establecido por la casa de estudios superiores, que se realizó conforme a las normas APA séptima edición, cautelando los derechos de los autores en sus estudios previos. En ese aspecto Chenet (2018) alega que se debe cumplir con las formalidades, garantizándose la reserva de los derechos que corresponde a cada persona, a fin de que las conclusiones sean conforme a los objetivos planteados. Por otro lado se gestionó el permiso de la Municipalidad Provincial de Cajatambo ( Anexo 9). Se instruyó a los participantes sobre la confidencialidad de sus datos personales, en relación al desarrollo del instrumento.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### 4.1. Descripción de los resultados

**Tabla 3**

***Descripción de nivel de Responsabilidad social***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10,0%
Medio	18	60,0%
Alto	9	30,0%
Total	30	100,0%

En los niveles de responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022, un 60,0% alcanzaron un nivel medio, el 30,0% lograron niveles altos y el 10,0% adquirió niveles bajo.

**Tabla 4**

***Descripción de dimensiones de la Responsabilidad social***

Niveles	Recursos humanos		Especialización profesional		Remuneración		Salud y seguridad ocupacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	10,0%	9	30,0%	2	6,7%	5	16,7%
Medio	17	56,7%	10	33,3%	18	60,0%	13	43,3%
Alto	10	33,3%	11	36,7%	10	33,3%	12	40,0%
Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Teniendo en cuenta las dimensiones de la responsabilidad social, en los recursos humanos se denota que un 56,7% de encuestados alcanzaron nivel medio, el 33,3% expresan niveles altos y el 10,0% manifiestan nivel bajos. En la dimensión especialización profesional, un 36,7% expresan niveles altos, un 33,3% denota nivel medio y el 30,0% indica niveles bajos. En dimensión de remuneración un 60,0% muestra niveles medio, el 36,7% evidencian niveles altos y el 6,7% alcanzaron el nivel bajo. En dimensión de salud y seguridad ocupacional un 43,3%

muestra un nivel medio, el 40,0% evidencian niveles altos con un 16,7% alcanzaron el nivel bajo.

**Tabla 5**

***Descripción de nivel de Calidad de atención***

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3,3%
Medio	19	63,3%
Alto	10	33,4%
Total	30	100,0%

En el nivel de calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022, un 63,3% alcanzaron niveles medios, el 33,3% lograron niveles altos y el 3,3% adquirieron niveles bajos.

**Tabla 6**

***Descripción de dimensiones de la Calidad de atención***

Niveles	Comunicación		Capacidad de respuesta		Credibilidad		Cortesía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	3,3%	2	6,7%	1	3,3%	3	10,0%
Medio	19	63,3%	18	60,0%	20	66,7%	17	56,7%
Alto	10	33,3%	10	33,3%	9	30,0%	10	33,3%
Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

En las dimensiones de la calidad de atención, en la comunicación mostramos que un 63,3% de encuestados alcanzaron niveles medios, un 33,3% expresan niveles altos y el 3,3% manifiestan nivel bajos. En dimensiones de capacidad de respuesta, 60,0% expresan el nivel medio, el 33,3% denota niveles altos y el 6,7% indica nivel bajos. En la dimensión credibilidad un 66,7% muestra niveles medio, el 30,0% evidencian niveles altos y el 3,3% alcanzaron nivel bajos. En la dimensión de cortesía el 56,7% muestra niveles medio, el 33,3% evidencian niveles alto y el 10,0% alcanzaron un nivel bajo.

## Análisis inferencial

### 4.2. Pruebas de Normalidades

Tabla 7

***Prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk***

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadísticc	gl	Sig.
Recursos humanos	,772	30	,000
Especialización profesional	,794	30	,000
Remuneración	,772	30	,000
Salud y seguridad ocupacional	,772	30	,000
Responsabilidad social	,765	30	,000
Comunicación	,720	30	,000
Capacidad de respuesta	,749	30	,000
Credibilidad	,717	30	,000
Cortesía	,717	30	,000
Calidad de atención	,720	30	,000

El resultado de las pruebas de bondad de ajuste de Shapiro-Wilk muestran la no existencia de aproximación entre las variables en sus distribuciones normales ( $\text{Sig} < 0,05$ ). Asimismo para la correlación en variable y dimensión, las pruebas estadísticas aplicarse deberán ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

### 4.3. Contraste de las Hipótesis

#### Objetivo general

**OG:** Determinar la relación entre responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022

#### Hipótesis general

**Ha:** Existe relación significativa entre responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022

**Tabla 8**

***Correlación entre responsabilidad social y calidad de atención***

			Responsabil idad social	Calidad de atención
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coef correlación	1,000	,505**
		Sig. bil.	.	,004
		n	30	30
	Calidad de atención	Coef correlación	,505**	1,000
		Sig. bil.	,004	.
		n	30	30

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

Se prueba la correlación de la responsabilidad social sobre la calidad de atención, evidenciando una correlación 0,505 con un valor Sig menor a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa y rechazado lo nulo. Ello demuestra la existencia de una asociación de magnitud moderada entre responsabilidad social y calidadde atención.

**OE 1:** Determinar la relación de la Responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022

**Hipótesis específica 1**

**Ha:** Existe relación significativa entre responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**Tabla 9*****Correlaciones entre responsabilidad social y la comunicación***

			Responsabi lidad social	Comunicaci ón
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coef correlación	1,000	,619**
		Sig. bil. n	.	,000 30
	Comunicación	Coef correlación	,619**	1,000
		Sig. bil. n	,000 30	. 30

La prueba rho Spearman evidencia la correlaciones entre responsabilidad social con la dimensión de comunicación de la calidad de atención, mostrando un valor 0,619 con una significancia menor a 0,05 aceptando la hipótesis alternativa y rechaza lo nulo. Existiendo entonces una asociación de nivel bueno entre responsabilidad social y la comunicación dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**OE 2:** Determinar la relación de la responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincialde Cajatambo, Lima, 2022.

**Hipótesis específica 2**

**Ha:** Existe relación significativa entre responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**Tabla 10*****Correlaciones entre responsabilidad social y la capacidad de respuesta***

			Responsab ilidad social	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coef correlación	1,000	,435*
		Sig. bil. n	. 30	,016 30
	Capacidad de respuesta	Coef correlación	,435*	1,000
		Sig. bil. n	,016 30	. 30

La prueba rho Spearman evidencia correlaciones entre responsabilidad social con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención, mostrando un valor 0,435 con una significancia menor a 0,05 el cual acepta la hipótesis alternativa y rechazando la nula. Existiendo una asociación de nivel moderado entre responsabilidad social y la capacidad de respuesta dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**OE 3:** Determinar la relación de la responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022

**Hipótesis específica 3**

**H3:** Existe relación significativa entre responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.



**Tabla 11*****Correlaciones entre responsabilidad social y la credibilidad***

			Responsabili	Credibilida
			dad social	d
Rho de	Responsabilidad	Coef correlación	1,000	,590**
Spearman	social	Sig. bil.	.	,001
		n	30	30
	Credibilidad	Coef correlación	,590**	1,000
		Sig. bil.	,001	.
		n	30	30

La prueba rho Spearman evidencia correlaciones entre la responsabilidad social con dimensión de credibilidad de la calidad de atención, mostrando un valor 0,590 con una significancia menor a 0,05 aceptando la hipótesis alternativa y rechazando lo nulo. Existiendo asociación de nivel moderado entre responsabilidad social y la credibilidad dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**OE 4:** Determinar la relación de la responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.

**Hipótesis específica 4**

**H3:** Existe relación significativa entre responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

**Tabla 12*****Correlaciones entre responsabilidad social y cortesía***

			Responsabili dad social	Cortesí a
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coef correlación	1,000	,570**
		Sig. bil. n	. 30	,001 30
	Cortesía	Coef correlación	,570**	1,000
		Sig. bil. n	,001 30	. 30

La prueba rho Spearman denota correlaciones entre la responsabilidad social con dimensión de cortesía de la calidad de atención, mostrando un valor 0,570 con una significancia menor a 0,05 aceptando la hipótesis alternativa y rechazando lo nulo. Existiendo una asociación de nivel moderado entre responsabilidad social y la cortesía dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de investigación planteado fue el de determinar la relación entre responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.

Aponte et al (2018), realizó una investigación descriptiva, cualitativa, que se desarrolló utilizando el método de entrevistas realizado a altos funcionarios de tres instituciones bancarias, quienes laboran en áreas de Responsabilidad Social, y en sus respuestas se encontró similitud y diferencia en las respuestas, a fin de identificar en el sector financiero peruano las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial, llegando a concluir que la RSE en las instituciones bancarias son desarrolladas en los bancos, en base programas integrales, no siendo estas aisladas en lo que respecta a sus locadores, advirtiendo asimismo que estas no son integradas en las estrategias comerciales de las empresas bancarias.

En cuanto a los resultados que se han obtenido se ha determinado que se prueba la correlación de la responsabilidad social sobre la calidad de atención, evidenciando una correlación 0,505 con un valor Sig menor a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa y rechazado lo nulo. Ello demuestra que existe una asociación de magnitud moderada entre responsabilidad social y calidad de atención.

Lo alegado en el párrafo anterior, es semejante a los resultado que obtuvo Silva et al (2020), quien en su investigación identificó relaciones entre sus variables de calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad de los clientes. Para lo cual realizó el coeficiente de correlación de Spearman y un método estadístico basado en análisis factorial exploratorio que apunta a extraer la varianza máxima del conjunto de datos dentro de cada factor. Concluyendo que al existir mejoras en la atención y servicio al cliente, la calidad en el servicio es una herramienta por excelencia, en rentabilidades y sostenibilidades en las empresas.

Y en relación a las variables de correlación de la responsabilidad social sobre la calidad de atención, evidenciando una correlación 0,505 con un valor Sig menor a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa y rechazado lo nulo. Ello demuestra la existencia de una asociación de magnitud moderada entre responsabilidad social y calidad de atención.

Esta existencia de asociación de magnitud moderada, se debe que el personal de la municipalidad, cuenta con experiencia y educación superior, según cargo o plaza que ocupan.

Existe discrepancia, con los resultados obtenidos en su investigación por Rivera (2017), que al analizar las prácticas de Responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Colasay, Provincia de Jaén, Cajamarca – 2017, en su investigación diseño descriptivo – no experimental, y una encuesta cualitativa, de una muestra de 30 personas, concluyendo que existen falencia en cuanto a la responsabilidad y solidaridad, falta de capacitación, deficiente comunicación con la población, falta de organización en cuanto a responsabilidad social y claridad en cuanto a la comunicación con el público.

Esta discrepancia advertida, se debe a que la población encuestada, por lo accesible hacia la costa en el que predomina mayoritariamente universidades sea nacionales o particulares, ocasiona que el personal de la municipalidad de Cajatambo, pueda constantemente capacitarse o especializarse, ya que en base a los presupuestos asignados a las municipalidades ocasionara que las remuneraciones de sus personales tenga mejoras, cuenten con mejor tecnología, lo que no ocurriría con personal que laboran en municipalidades distritales rurales de difícil acceso y por los irrisorios presupuestos que se les asignan.

Ahora López (2018) quien en su investigación determino las relaciones de calidad del servicio y satisfacción de la clientela del restaurante Rachy's en Guayaquil. Investigación de un enfoque mixto y aplico encuesta dirigida al cliente consumidor del restaurante Rachy's, de sus resultado concluyo que es necesario proponer programas de capacitaciones, relacionadas a calidad para el personal laboral, a fin de crear ventajas de competitividad, al interior de la propia empresa, lo cual se reflejara en mejoras de atención.

Y en relación a calidad de atención al ciudadano, hay discrepancia en lo señalado por Chamoly y Palomino (2021), que al caracterizar la gestión de la calidad de los servicios al usuario en la UGEL -San Martín, que metodológicamente su diseño es no experimental, descriptivo, aplicó encuestas, de sus resultados concluyo que la gestión de calidad desarrollada por la organización

“frecuentemente” despierta insatisfacción de los usuarios con el servicio que brinda la UGEL, sin embargo, para los colaboradores y funcionarios públicos, este servicio es “regular”; esto indica que no hay correlación en las respuestas del usuario externo, con los internos.

En cuanto a los resultados que se han obtenido se observa la existencia de correlación entre las variables de la responsabilidad social sobre la calidad de atención, y de estos con sus dimensiones propuestas en la investigación.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.- Existe una asociación de magnitud moderada entre la responsabilidad social y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.
- 2.- Existe una asociación de nivel bueno entre la responsabilidad social y la comunicación dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.
- 3.- Existe una asociación de nivel moderado entre la responsabilidad social y la capacidad de respuesta dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.
- 4.- Existe una asociación de nivel moderado entre la responsabilidad social y la credibilidad dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.
- 5.- Existe una asociación de nivel moderado entre la responsabilidad social y la cortesía dentro de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

La Municipalidad Provincial de Cajatambo tiene como autoridad máxima al Alcalde, mediante sus correspondientes gerencias, deberá de coordinar a fin de que la responsabilidad social, sea una estrategia no solamente dirigida al público usuario, sino al interior de la institución con el personal laboral.

La Municipalidad Provincial de Cajatambo, mediante la correspondiente gerencia deberá implementar mayores capacitaciones, para su personal laboral, de acuerdo a su presupuesto en el cual participe todos sus personales de las diversas áreas de la municipalidad debiendo ser de forma semestral o trimestral.

En cuanto a calidad de atención al usuario deberá de implementarse programas de capacitaciones, relacionadas a calidad para el personal laboral, a fin de crear ventajas de competitividad, al interior de la municipalidad.

Las capacitaciones periodicas, se reflejara en mejoras de atención, fortaleciendo de esta forma la relación entre trabajadores y público usuario.

En las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, que tengan trato directo con el público usuario deberán de contar con la información necesaria de todas las áreas, a fin de brindar información oportuna al público usuario como estrategia de responsabilidad social y competitividad.

## REFERENCIAS

- Aponte, C., Ávila, C., Azcoytia & Rodríguez (2018) *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Financiero en el Perú*. (Pontificia Universidad Católica del Perú). <https://purl.org/pe-repo/renati/level#maestro>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Alvitres, V. (2000). *Método Científico, planificación de la investigación*, Editorial Ciencia.  
[https://books.google.com.pe/books/about/M%C3%A9todo\\_cient%C3%A9tico.html?id=6CfstAEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/M%C3%A9todo_cient%C3%A9tico.html?id=6CfstAEACAAJ&redir_esc=y)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Editado por Enfoques consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Bolaños, K (2015) *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública – secretaria de Gestión Pública PCM*. Lima: NEVA STUDIO SAC. [www.sgp.pcm.gob.pe](http://www.sgp.pcm.gob.pe)
- Burgos, S., & Morocho, T. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Castillo, G., & Bernal, C. (2021) *Gestión Documental y Calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021*. (Universidad Cesar Vallejo). <https://purl.org/pe-repo/renati/nivel#maestro>
- Castañeda, I. (2017). *La Responsabilidad Social Interna y su relación con la Gestión Administrativa del Programa de Microfinanzas de la ONG Caritas diocesana de Huánuco 2017*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1159/T047\\_4493836T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1159/T047_4493836T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrera, F., Govea, F., Hurtado, G., & Freire, C. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador.



Información tecnológica, 30(3), 287-294. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300287>

Cabrales, C., & Giraldo, M. (2018). *La responsabilidad social empresarial interna en el sector floricultor colombiano : Asocolflores*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/44243>.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.

Chamoly, K., & Palomino, G. (2021) *Gestión de la calidad de servicio al usuario en lasUGEL: Una mirada regional*. Ciencia Latina  
Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México,  
México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707- 2215 (en línea), enero-febrero, 2021,  
Volumen 5, Número 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239) p.377

Chedraui, L., & Demarquet, M. (2022) *Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce*.  
<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>

Chumaceiro, A., & Hernández, J. (2015) Países generadores de políticas públicas para el fomento de la cultura empresarial dirigida hacia la responsabilidad social  
Telos, vol.18, núm.1, pp.103-120, 2016  
<https://www.redalyc.org/journal/993/99344833007/html/#:~:text=Pa%C3%ADses%20como%20Finlandia%2C%20Canad%C3%A1%2C%20Reino,ntido%20a%20continuaci%C3%B3n%20se%20detallan>

Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. *Rev Cienc Salud*. 2016;14(1): 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>

Delgado, Y. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Jefatura Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto-Reniec, 2018*. (Tesis de posgrado). (Universidad Cesar vallejo. Tarapoto) .  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%C3%A1nchez\\_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%C3%A1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ena, B., & Delgado S. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Paraninfo, Madrid, España. pp. 58-59.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2008) *Administración y control de la calidad*. Editores S.A de C.V de Cengage Learning.
- Escuela de Organización Industrial . (30 de Marzo de 2015). Recursos Humanos /Compensación y Beneficios. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, R; Avello, R; Palmero, D; Sánchez, S; & Quintana, M. (2019). *Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas*. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), 441-450. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Fernández, R. (2005) *Administración de la responsabilidad social corporativa*. Thomson, Colección Negocios, Madrid, España, pp. 58-59.
- Fernández, F. (2017). Ventaja Competitiva / ventajas y retos de la e-firma. Reforma.Vlex. Recuperado de: [https://app.vlex.com/#WW/search/\\*/VENTAJA+COMPETITIVA+%2F+VENTAJAS+Y+RETOS+DE+LA+E-FIRMA/WW/vid/671699593](https://app.vlex.com/#WW/search/*/VENTAJA+COMPETITIVA+%2F+VENTAJAS+Y+RETOS+DE+LA+E-FIRMA/WW/vid/671699593)
- García, T. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction*. Academy of Marketing

Science, 1. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

González, R. (2015) *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. Revista de ciencia e ingeniería 40 neogranadina volumen 25-1. Cuba. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

Gonzales, J y Pazmiño, M. (2015). *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, condos posibles escalas tipo Likert*. Revista Publicando, 2(1). 2015, 62-77. ISSN1390-9304

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020) *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. (Universidad Tecnológica del Perú) [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

Hernández, H., Pitre, R., & Orozco, B. (2020) *Responsabilidad social empresarial como factor de cambio de la gestión empresarial*. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.27.6269>

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Huentelicán, C. (2017). *Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad*

*austral de chile, sede puerto montt.* Puerto Montt.  
<https://doi.org/10.17981/ingecuc.14.2.2018.02>

Huamán de la Cruz, M. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Perú, 2021*. Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades, [S.I.], v. 5, n. 1, p. 61-65, apr. 2022. ISSN 2519-0423. Disponible en: <<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/841>>. Fecha de acceso: 06 Aug. 2022 doi:<http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20225.84>

Jayabalan, J., Apannan, J., Low, M., & Ming, K. (2016). Perception of Employee on the Relationship between Internal Corporate Social Responsibility (CSR) and Organizational Affective Commitment. Recuperado el 25 de julio de 2019, de <http://scitecresearch.com/journals/index.php/jprss/article/view/595/400>

Libro Verde de la Comisión Europea para Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social en Europa.  
[http://www.economiasostenible.org/marco\\_normativo](http://www.economiasostenible.org/marco_normativo)

López, D. (2018). *Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de posgrado). (Universidad de Santiago de Guayaquil. Ecuador

[.https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229](https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229)

Lostanau, J. (2018) *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. (Universidad Privada Norbert Wiener).  
<file:///G:/tesis%20administracion/Lostanau%20Ramos%20CALIDAD%20PERU.pdf>

López, R; Avello, R; Palmero, D; Sánchez, S; & Quintana, M. (2019). *Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas*. Revista Cubana de Medicina Militar, 48(2(Sup)), 441-450. Recuperado de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 656-668. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.14>

Martínez, M & March, T. (2015). *Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social*. *Rev. Humanidades educación y comunicación social*.  
..file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetCaracterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563.pdf

Medina, S. (2020). *Gestión Documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco-2017* (Tesis de pregrado). (Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Lima.

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1181/4335/TE\\_SIS\\_MEDINA\\_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1181/4335/TE_SIS_MEDINA_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O., & Gutierrez, E. (2021) *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril, 2021, Volumen 5, Número 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.329](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329) p. 1311

Noboa, C. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 27 de mayo del 2021 de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2488>

Osorio, L., & Medina, M. (2019) *Análisis del impacto de la responsabilidad social empresarial (RSE) en los resultados empresariales del ingenio Risaralda*. Universidad Libre Seccional Pereira. Colombia. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10901/17859>.

- Ortega, H. (2019) *El impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en la Reputación Corporativa de las Organizaciones Privadas*. PUCP. Recuperado de: [ORTEGA\\_CHAVARRRI\\_EL\\_IMPACTO\\_DE\\_LA\\_RESPONSABILIDAD\\_SOCIAL\\_EMPRESARIAL\\_EN\\_LA\\_REPUTACIÓN\\_CORPORATIVA.pdf](https://pucp.edu.pe/ortega_chavarrri_el_impacto_de_la_responsabilidad_social_empresarial_en_la_reputacion_corporativa.pdf) (pucp.edu.pe)
- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 4-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Paredes, C. (2020). *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana*. *Revista Científica De Enfermería*. Lima, En Línea), 9(1), 2-14. Recuperado a partir de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Pariacuri, N. (2017) *Calidad de atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la "botica vencedor" Chiclayo 2017*. Universidad Cesar Vallejo-Perú. Recuperado de: [pariacuri\\_an.pdf](https://ucv.edu.pe/pariacuri_an.pdf) (ucv.edu.pe)
- Prieto, R., & Tapia, F. (2017) *Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017*. Arequipa. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7714/53.0912.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pineda, E. (2017). Alianzas estratégicas, una Ventaja Competitiva entre MYPE para su desarrollo económico en el Salvador. (Universidad del Salvador. El Salvador – Centroamérica). <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/14958>
- Pizarro, M., & Oseda, D. (2021) *Influence of non-verbal communication in interpersonal relationships* *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio - agosto, 2021, Volumen 5, Número 4. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.591](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.591) p.1881

Ricaurte, M., Yépez, M., & Marcelo, D. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en unared pública del municipio de Pasto, Colombia*. Univ. Salud. 2018;20(2):97- 110. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

Rodríguez, D. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ&dq=metodologia+Segun+Sa%20mpieri,+fernandez+y&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiKpNCJ7ebXAhUTziYKHY%20hIApcQ6AEIJTAA#v=%20bXAhWB0iYKHSzxA0kQ6AEIJTAAonepage&q&f=false>

Sánchez-Ortega, J., Seminario-Polo, A., & Oruna-Rodríguez, A. (2021). *Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>

Santoso, I. (2014). The Impact of Internal CSR towards Employee Engagement and Affective Commitment in XYZ Hotel Surabaya. 81. Recuperado el 16 de mayo del 2022, de <https://media.neliti.com/media/publications/184478-EN-theimpact-of-internal-csr-towards-emplo.pdf>

Sanchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos*. Rev. Digit. Invest. Docencia Univ. [online]. 2019, vol.13, n.1, pp.102-122. ISSN 2223-2516. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.

Sánchez, M (2010) *Comunicación Empresarial y atención al cliente*. España: Editex

Silva, J; Macias, B; Tello, Edgar & Delgado, J. (2021). *La relación entre la*

*calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.* CienciaUAT, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Segundo, W., & Janqui, M. (2022) *La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en latinoamerica en tiempos de pandemia.* UCV: **[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1507](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1507)**

Simonetta, C. (2020) Responsabilidad social empresarial y construcción de su significado. <https://doi.org/10.24215/23143738e053>

Siguencia, E., Bermeo, K., & Vasquez, E. (2021) *Impacto de la Responsabilidad Social Corporativa en hospitales de tercer nivel de complejidad en Cuenca.* <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.433>

Tapia, L (2019) *Plan de responsabilidad social empresarial para generar ventaja competitiva en la empresa mbn king Kong lambayeque s.r.l., chiclayo, 2018.*(Universidad Señor de Sipán).

<https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1346>

Teran, N; Gonzales, J; Ramírez, R; & Palomino, G. (2021). *Calidad de Servicio en las Organizaciones de Latinoamérica.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707- 2215 (en línea), enero-febrero, 2021, Volumen 5, Número 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.32](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.32)

Valenzuela, A., Gonzales, A., Choquehuanca, C., & Cruz, O. (2021) *Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021.* UNAT. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

Vélez, V., Chica, C., Salgado, G. & Valls, W. (2017). *La calidad de servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad.* Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí <https://isbn.cloud/9789942959812/la-calidad-de-servicio-via-segura-para-alcanzar-la-competitividad/>

Ventura-León, J., & Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega: un



método alternativo para la estimación de la confiabilidad. Revista Lationamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 15(1), 625–627. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>

Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Quito, 2020, 130 p. Tesis (Maestría en Administración de Empresas, MBA). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/7172>

# ANEXOS

## ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022	<b>Hipótesis general:</b> H1: Existe relación significativa entre Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.	Responsabilidad social	Recursos humanos	Personal calificado	Diseño: No experimental-correlacional.  Tipo: Básica  Población: personal de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.  Muestra: 30 personas.  Técnica: Encuestas  Instrumento: Cuestionario.
					Personal permanente	
					Contratación de personal de forma respons	
				Especialización profesional	Equidad en la capacitación por área	
					Crecimiento profesional	
					Claridad en sus funciones	
				Remuneración	Equidad remunerativa entre trabajadores	
					Satisfacción remunerativa	
					Bono productivo	
				Salud y seguridad ocupacional	Manual de salud y seguridad ocupacional	
Asistencia médica en primeros auxilios						
ocupacional						
<b>Problema específico:</b> ¿Cómo se relaciona la Responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022?  ¿Cómo se relaciona la Responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022?  ¿Cómo se relaciona la Responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022?  ¿Cómo se relaciona la Responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022?	<b>Objetivo específico:</b> 1: Determinar la relación entre Responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022. 2: Determinar la relación entre Responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022. 3: Determinar la relación entre Responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022. 4: Determinar la relación entre Responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.	<b>Hipótesis específico:</b> 1: Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y la comunicación en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022. 2: Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022. 3: Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y la credibilidad en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022. 4: Existe relación significativa entre la Responsabilidad social y la cortesía en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022.	Calidad de atención	Comunicación	Lenguaje verbal	
					Lenguaje no verbal adecuado	
					Protocolos de atención	
				Capacidad de respuesta	Usuarios	
					Proveedores	
					Eficiente	
				Credibilidad	Veracidad en la información	
					Conocimiento del producto o servicio	
				Cortesía	Atención personalizada	
					Amabilidad y cortesía	
					Tiempo de atención	

**ANEXO 02. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**  
**Responsabilidad social y Calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Responsabilidad Social	Bloom y Gundlach (citados por Cancino & Morales, 2008), señalan que "es la obligación que tiene una empresa con diversos grupos de interés, como los trabajadores, los clientes, las personas y los grupos a quienes puede afectar las políticas y prácticas corporativas (p. 10).	En relación a lo q señala el autor, la responsabilidad social, es el compromiso que tiene una organización con los miembros del mismo, con el interés de tener un entorno estable.	Recursos humanos	Personal calificado	1- 6	Ordinal Escala de Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Personal permanente		
				Contratacion de personal de forma responsable		
			Especializacion profesional	Equidad en la capacitacion por area	7- 12	
				Crecimiento profesional		
				Claridad en sus funciones		
			Remuneración	Equidad remunerativa entre trabajadores	13 - 18	
				Satisfaccion remunerativa		
				Bono productivo		
			Salud y seguridad ocupacional	Manual de salud y seguridad ocupacional	19 - 24	
				Asistencia medica en primeros auxilios		
				capacitacion en seguridad y salud ocupacional		
Calidad de atención	Sánchez (2010) señala que son "los medios instituidos en el gobierno para atender de manera directa a los particulares, específicamente para orientarlos en trámites, servicios y para recibir, canalizar y responder sus sugerencias, quejas o denuncias". (p. 289)	En relación a lo que señala el autor, la calidad de servicio es el conjunto de actos que van a permitir brindar una atención adecuada de servicio a la comunidad.	Comunicación	Lenguaje verbal	1 - 6	
				Lenguaje no verbal adecuado		
				Protocolos de atención		
			Capacidad de respuesta	Usuarios	7 - 12	
				Proveedores		
				Eficiente		
			Credibilidad	Veracidad en la información	13 - 16	
				Conocimiento del producto o servicio		
			Cortesía	Atención personalizada	17 - 22	
				Amabilidad y cortesía		
				Tiempo de atención		

### ANEXO 03. CUESTIONARIO RESPONSABILIDAD SOCIAL

Edad:\_\_\_\_\_Sexo:

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás preguntas con respecto a la variable responsabilidad social. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S =Siempre CS = Casi Siempre AV = Algunas Veces CN = Casi Nunca N = Nunca**

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales cuenta con personal calificado	S	CS	AV	CN	N
2.	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales no cuenta con personal calificado	S	CS	AV	CN	N
3.	La permanencia del personal, garantiza capacidad de gestión laboral	S	CS	AV	CN	N
4.	La permanencia laboral, eleva la producción por áreas	S	CS	AV	CN	N
5.	La contratación de personal por la municipalidad, es de forma responsable	S	CS	AV	CN	N
6.	La contratación de personal por la municipalidad, no cumple el perfil requerido	S	CS	AV	CN	N
7.	Existe equidad en la capacitación del personal municipal	S	CS	AV	CN	N
8.	Las capacitaciones implementadas, son acorde a su área laboral	S	CS	AV	CN	N
9.	Existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad	S	CS	AV	CN	N
10.	No existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad	S	CS	AV	CN	N
11.	Existe claridad en las funciones que desarrolla en la municipalidad	S	CS	AV	CN	N
12.	Realiza labores diferentes, a sus funciones establecidas	S	CS	AV	CN	N
13.	En la institución municipal, existe equidad remunerativa	S	CS	AV	CN	N
14.	La remuneración, es discriminatoria por su condición de género	S	CS	AV	CN	N
15.	Satisfacción con sus ingresos remunerativos	S	CS	AV	CN	N
16.	Insatisfacción con sus ingresos remunerativos	S	CS	AV	CN	N
17.	Percibe bono productivo laboral	S	CS	AV	CN	N
18.	Percibe algún reconocimiento laboral	S	CS	AV	CN	N
19.	La municipalidad cuenta con un Manual de Salud ocupacional	S	CS	AV	CN	N
20.	La municipalidad cuenta con un Manual seguridad ocupacional	S	CS	AV	CN	N
21.	Su centro laboral cuenta con asistencia médica en primeros auxilios	S	CS	AV	CN	N
22.	Su centro laboral cuenta con botiquín medico	S	CS	AV	CN	N
23.	El servidor municipal ha tenido capacitación en seguridad ocupacional	S	CS	AV	CN	N
24.	El servidor municipal ha tenido capacitación en salud ocupacional	S	CS	AV	CN	N

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE  
ATENCIÓN**

Edad:\_\_\_Sexo:

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás preguntas con respecto a la calidad de atención. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una **X** según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S =Siempre CS = Casi Siempre AV = Algunas Veces CN = Casi Nunca N = Nunca**

<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
1.	La municipalidad cuenta con personal que usa un lenguaje verbal adecuado	S	CS	AV	CN	N
2.	Los términos técnicos verbales, corresponde a cada área municipal	S	CS	AV	CN	N
3.	La municipalidad cuenta con personal que usa un lenguaje no verbal adecuado	S	CS	AV	CN	N
4.	Cada área municipal, usa sus propios términos técnicos	S	CS	AV	CN	N
5.	La municipalidad cuenta con protocolos de atención de acuerdo a sus áreas	S	CS	AV	CN	N
6.	No es necesario, contar con protocolos de atención	S	CS	AV	CN	N
7.	El personal municipal, de forma oportuna, atienden las inquietudes de los usuarios	S	CS	AV	CN	N
8.	No es importante para la institución, atender las inquietudes de los usuarios	S	CS	AV	CN	N
9.	El personal municipal, de forma oportuna, atienden las inquietudes de los proveedores	S	CS	AV	CN	N
10.	El personal municipal, da tratos diferenciados a los proveedores según capacidad económica	S	CS	AV	CN	N
11.	El personal municipal, concluye los trámites de acuerdo a lo establecido en el TUPA	S	CS	AV	CN	N
12.	El personal municipal, es deficiente al concluir los trámites establecido en el TUPA	S	CS	AV	CN	N
13.	El personal municipal, absuelven consultas, de acuerdo al estado real de los trámites	S	CS	AV	CN	N
14.	El personal municipal, no realiza seguimiento de los trámites administrativos de los usuarios	S	CS	AV	CN	N
15.	El personal municipal, tienen el conocimiento suficiente, de las normas de la entidad	S	CS	AV	CN	N
16.	En la institución municipal, no se tiene conocimiento cabal de los procedimientos normativos internos	S	CS	AV	CN	N
17.	Existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario	S	CS	AV	CN	N
18.	No existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario	S	CS	AV	CN	N
19.	El personal municipal, se dirige al público usuario con amabilidad y cortesía	S	CS	AV	CN	N
20.	El personal municipal da un trato, diferenciado a las personas que presenten algún tipo de discapacidad	S	CS	AV	CN	N
21.	El tiempo empleado para atención al público usuario, considera que es adecuado	S	CS	AV	CN	N
22.	El no cumplimiento de los plazos, afecta su derecho a una respuesta oportuna	S	CS	AV	CN	N

## ANEXO 04. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la responsabilidad social

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: Recursos humanos</b>													
	<b>Indicador: Personal calificado</b>													
1	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales cuenta con personal calificado				X			X					X	
2	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales no cuenta con personal calificado				X			X					X	
	<b>Indicador: Personal permanente</b>													
3	La permanencia del personal, garantiza capacidad de gestión laboral				X			X					X	
4	La permanencia laboral, eleva la producción por áreas				X			X					X	
	<b>Indicador: Contratación de personal de forma responsable.</b>													
5	La contratación de personal por la municipalidad, es de forma responsable				X			X					X	
6	La contratación de personal por la municipalidad, no cumple el perfil requerido				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Especialización profesional</b>													
	<b>Indicador: Equidad en la capacitación por áreas.</b>													
7	Existe equidad en la capacitación del personal municipal				X			X					X	
8	Las capacitaciones implementadas, son acorde a su área laboral				X			X					X	
	<b>Indicador: Crecimiento profesional.</b>													
9	Existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad				X			X					X	
10	No existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad				X			X					X	
	<b>Indicador: Claridad en sus funciones</b>													
11	Existe claridad en las funciones que desarrolla en la municipalidad				X			X					X	
12	Realiza labores diferentes, a sus funciones establecidas				X			X					X	
	<b>DIMENSION 3: REMUNERACION</b>													
	<b>Indicador: Equidad remunerativa entre trabajadores</b>													
13	En la institución municipal, existe equidad remunerativa				X			X					X	
14	La remuneración, es discriminatoria por su condición de género				X			X					X	

	<b>Indicador: Satisfacción remunerativa.</b>														
15	Satisfacción con sus ingresos remunerativos			X				X							X
16	Insatisfacción con sus ingresos remunerativos			X				X							X
	<b>Indicador: Bono productivo.</b>														
17	Percibe bono productivo laboral			X				X							X
18	Percibe algún reconocimiento laboral			X				X							X
	<b>DIMENSION 4: Salud y seguridad ocupacional</b>														
	<b>Indicador: Manual de Salud y seguridad ocupacional.</b>														
19	La municipalidad cuenta con un Manual de Salud ocupacional			X				X							X
20	La municipalidad cuenta con un Manual seguridad ocupacional			X				X							X
	<b>Indicador: Asistencia médica en primeros auxilios.</b>														
21	Su centro laboral cuenta con asistencia médica en primeros auxilios			X				X							X
22	Su centro laboral cuenta con botiquin medico			X				X							X
	<b>Indicador: Capacitación en seguridad y salud ocupacional.</b>														
23	El servidor municipal ha tenido capacitación en seguridad ocupacional			X				X							X
24	El servidor municipal ha tenido capacitación en salud ocupacional			X				X							X

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**       **Aplicable después de corregir [ ]**       **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. : FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE**

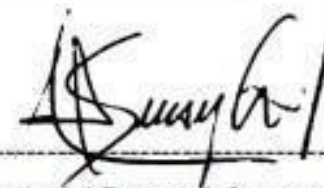
**DNI: 09078477**

**Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS**

**LIMA 21 de JULIO del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entienda sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**





17	Existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario				X				X				X
18	No existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario				X				X				X
	<b>Indicador: Amabilidad y cortesía.</b>												
19	El personal municipal, se dirige al público usuario con amabilidad y cortesía				X				X				X
20	El personal municipal da un trato, diferenciado a las personas que presenten algún tipo de discapacidad				X				X				X
	<b>Indicador: Tiempo de atención.</b>												
21	El tiempo empleado para atención al público usuario, considera que es adecuado				X				X				X
22	El no cumplimiento de los plazos, afecta su derecho a una respuesta oportuna.				X				X				X

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. : **FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE**

**DNI: 09078477**

Especialidad del validador: **FINANZAS - PROYECTOS**

**LIMA 21 de JULIO del 2022**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

## ANEXO 5. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la responsabilidad social

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Clandad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D D	A A	M A	M D	D D	A A	M A	M D	D D	A A	M A	
	<b>DIMENSION 1: Recursos humanos</b>													
	Indicador: Personal calificado													
1	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales cuenta con personal calificado				X			X					X	
2	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales no cuenta con personal calificado				X			X					X	
	Indicador: Personal permanente													
3	La permanencia del personal, garantiza capacidad de gestión laboral				X			X					X	
4	La permanencia laboral, eleva la producción por áreas				X			X					X	
	Indicador: Contratación de personal de forma responsable.													
5	La contratación de personal por la municipalidad, es de forma responsable				X			X					X	
6	La contratación de personal por la municipalidad, no cumple el perfil requerido				X			X					X	
	<b>DIMENSION 2: Especialización profesional</b>													
	Indicador: Equidad en la capacitación por áreas.													
7	Existe equidad en la capacitación del personal municipal				X			X					X	
8	Las capacitaciones implementadas, son acorde a su área laboral				X			X					X	
	Indicador: Crecimiento profesional.													
9	Existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad				X			X					X	
10	No existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad				X			X					X	
	Indicador: Claridad en sus funciones													
11	Existe claridad en las funciones que desarrolla en la municipalidad				X			X					X	
12	Realiza labores diferentes, a sus funciones establecidas				X			X					X	
	<b>DIMENSION 3: REMUNERACION</b>													
	Indicador: Equidad remunerativa entre trabajadores													
13	En la institución municipal, existe equidad remunerativa				X			X					X	
14	La remuneración, es discriminatoria por su condición de género													
	Indicador: Satisfacción remunerativa.													
15	Satisfacción con sus ingresos remunerativos				X			X					X	
16	Insatisfacción con sus ingresos remunerativos				X			X					X	

	<b>Indicador: Bono productivo.</b>																		
17	Percibe bono productivo laboral				X				X										X
18	Percibe algún reconocimiento laboral				X				X										X
<b>DIMENSION 4: Salud y seguridad ocupacional</b>																			
	<b>Indicador: Manual de Salud y seguridad ocupacional.</b>																		
19	La municipalidad cuenta con un Manual de Salud ocupacional				X				X										X
20	La municipalidad cuenta con un Manual seguridad ocupacional				X				X										X
	<b>Indicador: Asistencia médica en primeros auxilios.</b>																		
21	Su centro laboral cuenta con asistencia médica en primeros auxilios				X				X										X
22	Su centro laboral cuenta con botiquín medico				X				X										X
	<b>Indicador: Capacitación en seguridad y salud ocupacional.</b>																		
23	El servidor municipal ha tenido capacitación en seguridad ocupacional				X				X										X
24	El servidor municipal ha tenido capacitación en salud ocupacional				X				X										X

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador Mg. : EDINSON ANTONIO FERNANDEZ VEGA**

**DNI: 10195481**

**Especialidad del validador: licenciado en Administración**

**LIMA 21 de JULIO del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad Administración**



17	Existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario				X			X			X
18	No existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario				X			X			X
	Indicador: Amabilidad y cortesía.										
19	El personal municipal, se dirige al público usuario con amabilidad y cortesía				X			X			X
20	El personal municipal da un trato, diferenciado a las personas que presenten algún tipo de discapacidad				X			X			X
	Indicador: Tiempo de atención.										
21	El tiempo empleado para atención al público usuario, considera que es adecuado				X			X			X
22	El no cumplimiento de los plazos, afecta su derecho a una respuesta oportuna				X			X			X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador Mg. : EDINSON ANTONIO FERNANDEZ VEGA

DNI: 10195481

Especialidad del validador: licenciado en Administración

LIMA 21 de JULIO del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.  
Especialidad Administración

## ANEXO 6. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la responsabilidad social

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	<b>DIMENSION 1: Recursos humanos</b>													
	<b>Indicador: Personal calificado</b>													
1	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales cuenta con personal calificado			X			X					X		
2	La municipalidad provincial, en sus diferentes áreas laborales no cuenta con personal calificado			X			X					X		
	<b>Indicador: Personal permanente</b>													
3	La permanencia del personal, garantiza capacidad de gestión laboral			X			X					X		
4	La permanencia laboral, eleva la producción por áreas			X			X					X		
	<b>Indicador: Contratación de personal de forma responsable.</b>													
5	La contratación de personal por la municipalidad, es de forma responsable			X			X					X		
6	La contratación de personal por la municipalidad, no cumple el perfil requerido			X			X					X		
	<b>DIMENSION 2: Especialización profesional</b>													
	<b>Indicador: Equidad en la capacitación por áreas.</b>													
7	Existe equidad en la capacitación del personal municipal			X			X					X		
8	Las capacitaciones implementadas, son acorde a su área laboral			X			X					X		
	<b>Indicador: Crecimiento profesional.</b>													
9	Existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad			X			X					X		
10	No existe oportunidad de crecimiento laboral en la Municipalidad			X			X					X		
	<b>Indicador: Claridad en sus funciones</b>													
11	Existe claridad en las funciones que desarrolla en la municipalidad			X			X					X		
12	Realiza labores diferentes, a sus funciones establecidas			X			X					X		
	<b>DIMENSION 3: REMUNERACION</b>													
	<b>Indicador: Equidad remunerativa entre trabajadores</b>													
13	En la institución municipal, existe equidad remunerativa			X			X					X		
14	La remuneración, es discriminatoria por su condición de género													
	<b>Indicador: Satisfacción remunerativa.</b>													
15	Satisfacción con sus ingresos remunerativos			X			X					X		
16	Insatisfacción con sus ingresos remunerativos			X			X					X		

	Indicador: Bono productivo.																		
17	Percibe bono productivo laboral				X				X										X
18	Percibe algún reconocimiento laboral				X				X										X
	DIMENSION 4: Salud y seguridad ocupacional																		
	Indicador: Manual de Salud y seguridad ocupacional.																		
19	La municipalidad cuenta con un Manual de Salud ocupacional				X				X										X
20	La municipalidad cuenta con un Manual seguridad ocupacional				X				X										X
	Indicador: Asistencia médica en primeros auxilios.																		
21	Su centro laboral cuenta con asistencia médica en primeros auxilios				X				X										X
22	Su centro laboral cuenta con botiquin medico				X				X										X
	Indicador: Capacitación en seguridad y salud ocupacional.																		
23	El servidor municipal ha tenido capacitación en seguridad ocupacional				X				X										X
24	El servidor municipal ha tenido capacitación en salud ocupacional				X				X										X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ + ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ - ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. *Josefina Tamara Vela*    DNI: *15747803*

Especialidad del validador: *Docencia Universitaria e Investigación pedagógica*

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

LIMA 21 de JULIO del 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad





17	Existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario				X				X				X
18	No existe satisfacción, con la forma de atención al público usuario				X				X				X
	Indicador: Amabilidad y cortesía.												
19	El personal municipal, se dirige al público usuario con amabilidad y cortesía				X				X				X
20	El personal municipal da un trato, diferenciado a las personas que presenten algún tipo de discapacidad				X				X				X
	Indicador: Tiempo de atención.												
21	El tiempo empleado para atención al público usuario, considera que es adecuado				X				X				X
22	El no cumplimiento de los plazos, afecta su derecho a una respuesta oportuna				X				X				X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador Sr: *Mg. Juan José Tamara Valle*    DNI: *13347803*.

Especialidad del validador: *Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

LIMA 21 de JULIO del 2022

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

ANEXO 7. MATRIZ DE DATOS

N°	Responsabilidad social																								ST1	V1				
	Recursos humanos						Especialización profesional						Remuneración						Salud y seguridad ocupacional											
	1	2	3	4	5	6	S1	7	8	9	10	11	12	S2	13	14	15	16	17	18	S3	19	20	21			22	23	24	S4
01	4	4	5	5	5	4	27	4	2	5	5	5	4	25	4	5	4	5	5	4	27	4	4	5	4	5	5	27	106	Alto
02	4	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	56	Medio
03	1	1	1	1	1	1	6	2	4	1	1	1	1	10	1	3	2	2	1	1	10	1	3	2	2	1	1	10	36	Bajo
04	4	4	2	2	4	3	19	4	2	3	3	3	3	18	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	65	Medio
05	4	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	56	Medio
06	4	4	5	5	5	4	27	4	2	5	5	5	4	25	4	5	1	5	5	4	24	4	4	5	1	5	5	24	100	Alto
07	4	4	4	4	4	4	24	4	4	1	1	4	4	18	4	1	1	1	4	4	15	4	4	1	1	1	4	15	72	Medio
08	4	2	2	2	2	2	14	4	4	1	1	4	4	18	4	1	1	1	4	4	15	4	4	1	1	1	4	15	62	Medio
09	3	1	1	1	3	4	13	3	4	1	1	4	4	17	4	1	1	1	4	3	14	4	4	1	1	1	3	14	58	Medio
10	4	1	5	5	5	4	24	4	2	5	5	5	4	25	4	5	1	5	5	4	24	4	4	5	1	5	5	24	97	Alto
11	4	1	1	1	4	4	15	4	3	1	1	4	4	17	4	1	1	1	4	4	15	4	4	1	1	1	4	15	62	Medio
12	4	1	1	1	4	4	15	4	3	1	1	4	4	17	4	1	1	1	4	4	15	4	4	1	1	1	4	15	62	Medio
13	4	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	2	2	2	14	4	2	1	1	1	2	11	53	Bajo
14	2	2	1	1	4	4	14	4	2	4	4	4	4	22	4	1	1	1	4	4	15	4	4	1	1	1	4	15	66	Medio
15	4	3	1	1	4	3	16	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	4	3	4	23	4	4	1	1	3	4	17	77	Medio
16	4	1	2	2	4	3	16	4	2	3	3	3	3	18	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	62	Medio
17	4	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	56	Medio
18	4	1	2	2	4	3	16	4	2	3	3	3	3	18	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	62	Medio
19	4	1	5	5	5	4	24	4	2	5	5	5	4	25	4	5	4	5	5	4	27	4	4	5	4	5	5	27	103	Alto
20	4	1	2	2	4	3	16	4	2	3	3	3	3	18	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	62	Medio
21	1	1	1	1	1	1	6	2	4	1	1	1	1	10	1	3	2	2	1	1	10	1	3	2	2	1	1	10	36	Bajo
22	4	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	56	Medio
23	4	4	5	5	5	4	27	4	2	5	5	5	4	25	4	2	2	2	2	1	13	4	4	5	4	5	5	27	92	Alto
24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96	Alto
25	4	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	86	Medio
26	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	3	23	91	Alto
27	4	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	56	Medio
28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	95	Alto
29	4	4	5	5	5	4	27	4	2	5	5	5	4	25	4	5	4	5	5	4	27	4	4	5	4	5	5	27	106	Alto
30	4	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	14	56	Medio

N°	Calidad de atención																												ST2	V2
	Comunicación							Capacidad de respuesta					Credibilidad						Cortesía											
	1	2	3	4	5	6	s6	7	8	9	10	11	12	S7	13	14	15	16	17	18	S8	19	20	21	22	23	24	S8		
01	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	107	Alto
02	3	2	3	3	3	3	17	1	3	1	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	65	Medio
03	4	2	1	1	1	1	10	4	1	1	1	1	1	9	4	1	1	1	1	2	10	4	1	1	1	1	2	10	39	Bajo
04	3	2	3	3	3	3	17	1	3	1	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	65	Medio
05	3	2	3	3	3	3	17	1	3	1	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	65	Medio
06	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	107	Alto
07	4	4	4	4	1	2	19	4	4	2	2	2	1	15	2	4	4	4	2	2	18	2	4	4	4	2	2	18	70	Medio
08	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96	Alto
09	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	94	Alto
10	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	107	Alto
11	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	94	Alto
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96	Alto
13	3	2	3	3	3	3	17	1	3	1	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	65	Medio
14	4	4	4	4	2	2	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	92	Alto
15	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	95	Alto
16	3	2	3	3	3	3	17	1	3	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	68	Medio
17	3	2	3	3	3	3	17	1	3	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	68	Medio
18	3	2	3	3	3	3	17	1	3	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	68	Medio
19	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	107	Alto
20	3	2	3	3	3	3	17	1	3	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	68	Medio
21	4	2	4	4	1	1	16	4	4	4	4	4	1	21	4	4	4	4	1	2	19	4	4	4	4	1	2	19	75	Medio
22	3	2	3	3	3	3	17	1	3	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	68	Medio
23	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	107	Alto
24	4	4	4	4	1	2	19	4	4	2	2	2	1	15	2	4	4	4	2	2	18	2	4	4	4	2	2	18	70	Medio
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96	Alto
26	4	4	3	3	4	4	22	4	4	1	1	1	1	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	82	Medio
27	3	2	3	3	3	3	17	1	3	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	68	Medio
28	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	94	Alto
29	4	5	4	5	5	4	27	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	5	4	26	107	Alto
30	3	2	3	3	3	3	17	1	3	1	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	65	Medio

## ANEXO 8. SOLICITUD A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJATAMBO

SOLICITO: Permiso para  
realizar Trabajo de investigación

SEÑOR: JOSE DEL CARMEN FLORES FUENTES-RIVERA

ALCALDE DE LA PROVINCIA DE CAJATAMBO

RECEBIDO  
MAY 13 2022

28 MAY 2022

769  
11:47

Yo, Campos Ruiz Rayza Del Milagro, identificada con DNI N° 75532227, CU N° 7002851475, con domicilio Av. José Santos Chocano 410-A – Huacho – Huaura, y Donayre Grandez Lilliana Elizabeth, identificada con DNI N° 75791267, CU N° 7002851433, con domicilio Centro Poblado Acaray – Huaura - Huaura S/N. Ante usted, respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo estudiante de la carrera de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en su organización sobre la "RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJATAMBO, LIMA, 2022" para optar el título de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huacho, 13 de mayo del 2022



Campos Ruiz Rayza Del Milagro  
DNI: 75532227



Donayre Grandez Lilliana Elizabeth  
DNI: 75791267

## ANEXO 09. CARTA DE AUTORIZACION



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJATAMBO  
"CAJATAMBO CAPITAL FOLKLÓRICA Y TURÍSTICA DE LA REGIÓN LIMA"  
SECRETARÍA GENERAL  
*"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"*



Cajatambo, 05 de Junio del 2022

### CARTA N.º 13-2022-MPC-SG-WECM

SEÑOR:  
CAMPOS RUIZ RAYZA DEL MILAGRO,  
DONAYRE GRANDEZ LILIANA ELIZABETH

PRESENTE.-

ASUNTO : RESPUESTA AL EXPE.764 DEL 26 DE  
MAYO DEL 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de referencia para poder comunicarle que conforme a su solicitud, es le da las facilidades a las ALUMNAS de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN para que realicen sus trabajos de investigación sobre el tema "RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA PROVINCIA DE CAJATAMBO"

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJATAMBO  
  
WILLIAM GÓNDEZ MORALES  
SECRETARÍA GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJATAMBO  
  
Edwin Andrés Rodríguez Zapata  
GERENTE MUNICIPAL

Centro Cívico SN - Cajatambo - Departamento de Lima  
E-mail: [William\\_24@hotmail.com](mailto:William_24@hotmail.com)

**ANEXO 10. EVIDENCIAS**







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LOA NAVARRO ERIKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Responsabilidad social y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, Lima, 2022", cuyos autores son CAMPOS RUIZ RAYZA DEL MILAGRO, DONAYRE GRANDEZ LILIANA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LOA NAVARRO ERIKA : 44170385 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6986-0154	Firmado electrónicamente por: LLOANA el 27-09- 2022 20:05:43

Código documento Trilce: INV - 0902626