



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un
distrito de la provincia de Cutervo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Taboada Atoche, Marco Romario (orcid.org/0000-0003-2285-4528)

ASESORES:

Mgtr. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dra. Barturen Mondragon, Eliana Maritza (orcid.org/0000-0002-0458-1637)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPAL EN UN DISTRITO DE LA PROVINCIA DE CUTERVO", cuyo autor es TABOADA ATOCHE MARCO ROMARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 24 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 14- 08-2024 19:26:56

Código documento Trilce: TRI - 0832739





Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TABOADA ATOCHE MARCO ROMARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPAL EN UN DISTRITO DE LA PROVINCIA DE CUTERVO", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
TABOADA ATOCHE MARCO ROMARIO DNI: 72967581 ORCID: 0000-0003-2285-4528	Firmado electrónicamente por: MRTABOADAATOCT el 30-08-2024 16:46:32

Código documento Trilce: INV - 1728360

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres, Marcos Ysmael Taboada Viton y Aura Violeta Atoche Loayza, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios invaluable, así mismo a mis abuelos y mis grandes amigos que me han permitido alcanzar este logro. Su fe en mí ha sido la fuente de mi fortaleza y perseverancia.

Romario

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la culminación de esta tesis.

A los profesores y académicos del programa de Maestría en Gestión Pública, quienes con sus enseñanzas y experiencias han contribuido a mi formación profesional y académica. Sus clases y debates han sido una fuente constante de inspiración.

Romario

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de responsabilidad social	13
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio	15
Tabla 3. Prueba de normalidad	17
Tabla 4. Correlación de primera dimensión de la RS y CS.....	17
Tabla 5. Correlación de segunda dimensión de la RS y CS.....	18
Tabla 6. Correlación de tercera dimensión de la RS y CS	18
Tabla 7. Correlación de cuarta dimensión de la RS y CS.....	19
Tabla 8. Correlación de la RS y CS.....	19

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	11
---	----

Resumen

La presente tesis ha sido elaborada atendiendo la ODS 6 y teniendo como objetivo analizar la relación entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo. Para ello, se aplicó una metodología cuantitativa y de alcance correlacional, elaborando cuestionarios que fueron validados y confirmada confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Crombach. La muestra seleccionada fue de 270 ciudadanos. Los indicaron que la mayoría de las instituciones locales en Cutervo exhiben un compromiso ético alto, aunque con algunas deficiencias notables. La gobernanza inclusiva y el diálogo y la colaboración presentan una tendencia general hacia niveles medios y altos, mientras que la sostenibilidad y la responsabilidad social también se manifiestan predominantemente en niveles medios a altos, además, las brechas significativas entre las expectativas de los ciudadanos y la percepción de la gestión, así como entre las especificaciones del servicio y la entrega real, reflejan una insatisfacción generalizada y fallos en la implementación del servicio. Las conclusiones indicaron que el análisis muestra una relación extremadamente significativa entre las prácticas de RS y la calidad del servicio, indicando que las mejoras en RS pueden llevar a mejoras considerables en la CS.

Palabras clave: Responsabilidad social, calidad de servicio, gobierno municipal.

Abstract

This thesis has been elaborated in response to SDG 6 and its objective is to analyze the relationship between SR and municipal CS in a district of the province of Cutervo. For this purpose, a quantitative methodology of correlational scope was applied, developing questionnaires that were validated and confirmed to be reliable by means of the Crombach's alpha statistic. The sample selected was 270 citizens. The results indicated that most local institutions in Cutervo exhibit a high ethical commitment, although with some notable deficiencies. Inclusive governance and dialogue and collaboration present a general trend towards medium to high levels, while sustainability and social accountability also predominantly manifest themselves at medium to high levels, in addition, significant gaps between citizen expectations and management perception, as well as between service specifications and actual delivery, reflect widespread dissatisfaction and failures in service implementation. The conclusions indicated that the analysis shows an extremely significant relationship between SR practices and service quality, indicating that improvements in SR can lead to considerable improvements in CS.

Keywords: Social responsibility, service quality, municipal government.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 (ODS 11): Ciudades y Comunidades Sostenibles, específicamente la meta 11.3, que busca mejorar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación participativa, integrada y sostenible, las municipalidades enfrentan un desafío crucial: la integración de prácticas de responsabilidad social (RS) como parte integral de su gestión (Abd-El-Salam, 2023). Este reto no es exclusivo de una región, sino que se manifiesta a nivel global, afectando tanto a comunidades en países desarrollados como en naciones en vías de desarrollo, incluyendo Perú. La implementación efectiva de la RS y la optimización de la calidad del servicio (CS) municipal no solo son vitales para responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, sino que también desempeñan un papel clave en el alineamiento de las políticas municipales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De esta manera, las municipalidades no solo mejoran su desempeño en términos de servicio, sino que también fortalecen su legitimidad y contribuyen activamente a la construcción de comunidades más justas, inclusivas y sostenibles, abordando así tanto los desafíos locales como los compromisos internacionales (Azizi y Sassen, 2023).

A nivel global, se pueden encontrar numerosos ejemplos que reflejan tanto los avances como los desafíos en la implementación de prácticas de responsabilidad social (RS) por parte de las municipalidades. En países como Suecia y Canadá, las administraciones locales han integrado de manera efectiva políticas de inclusión social y sostenibilidad ambiental, utilizando tecnologías verdes y estrategias innovadoras para mejorar la prestación de servicios públicos (Leung y Ho, 2020). Estas iniciativas no solo han elevado la calidad del servicio (CS), sino que también han consolidado a estas ciudades como referentes mundiales en desarrollo sostenible, destacándose por su capacidad para liderar la transición hacia una gestión urbana más responsable y ambientalmente consciente.

A pesar de estos logros, incluso en contextos tan avanzados, persisten desafíos significativos. Uno de los principales retos es garantizar la equidad en el acceso a los servicios públicos, asegurando que todas las comunidades, independientemente de su ubicación o nivel socioeconómico, puedan beneficiarse de manera equitativa de los avances tecnológicos y de las políticas sostenibles.

Además, la gestión eficiente de los recursos sigue siendo una preocupación, especialmente en un entorno donde las expectativas de los ciudadanos y las presiones financieras van en aumento (Alghamdi, 2022; Dursun y Altin Gumussoy, 2021). Estos desafíos subrayan la necesidad continua de innovación y adaptación en la gestión municipal, así como de un compromiso firme con la mejora continua de las prácticas de RS para asegurar un desarrollo verdaderamente inclusivo y sostenible.

En contraste, en los países en desarrollo, la implementación de prácticas de responsabilidad social (RS) en las municipalidades se enfrenta a una serie de desafíos adicionales que pueden complicar significativamente su ejecución. Las limitaciones financieras, la carencia de infraestructura adecuada, y la falta de capacitación especializada son factores críticos que dificultan la adopción de políticas de RS de manera efectiva a nivel local. Además, estos entornos suelen estar marcados por una gobernanza débil y una estructura administrativa que a menudo carece de los recursos necesarios para promover la sostenibilidad y la inclusión social de manera amplia y equitativa (Azizi y Sassen, 2023; Marques et al., 2020).

Sin embargo, a pesar de estas dificultades, se han identificado estrategias innovadoras y colaborativas que están logrando mitigar estos obstáculos. La cooperación entre el Estado, el sector privado y la sociedad civil ha emergido como una solución clave, promoviendo sinergias que permiten movilizar recursos, compartir conocimientos y desarrollar capacidades que de otro modo serían inaccesibles para las municipalidades de estos países ((Azizi y Sassen, 2023; Marques et al., 2020). Estas alianzas no solo han facilitado la implementación de prácticas de RS, sino que también han generado un sentido de corresponsabilidad y compromiso social entre los distintos actores, lo que ha resultado en soluciones más sostenibles y adaptadas a las realidades locales.

Además, la innovación tecnológica y social ha desempeñado un papel fundamental en este proceso. Iniciativas como la adopción de tecnologías móviles para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, o programas de capacitación comunitaria para fortalecer el tejido social, han demostrado ser herramientas eficaces para avanzar en la RS, incluso en contextos con recursos

limitados. Estas experiencias sugieren que, aunque los retos son significativos, con un enfoque estratégico y colaborativo, es posible superar las barreras estructurales y avanzar hacia una gestión municipal más equitativa y socialmente responsable (Azizi y Sassen, 2023; Marques et al., 2020).

En el caso de Perú, la diversidad geográfica y social del país presenta desafíos únicos para las municipalidades en cuanto a RS y CS. Aunque existen esfuerzos significativos por parte de algunas municipalidades para integrar prácticas sostenibles y mejorar los servicios, como en las áreas de gestión de residuos, la variabilidad en la capacidad de la institución entre diferentes departamentos puede resultar en una CS desigual. Por ejemplo, mientras que en algunos distritos de Lima se han realizado avances en la digitalización de servicios municipales para mejorar su eficiencia y accesibilidad, en regiones más alejadas, como Loreto o Puno, aún se enfrentan desafíos significativos relacionados con la infraestructura básica y el acceso equitativo a servicios de calidad.

La importancia de abordar estas problemáticas desde la perspectiva de los ODS es evidente. La RS y la CS municipales están intrínsecamente vinculadas a varios ODS, incluidos el ODS 11, el ODS 6 y el ODS 4, entre otros. La mejora en la gestión municipal contribuye al logro de estos objetivos a nivel global (Mohammed et al., 2020; Qin et al., 2023).

Por tanto, la problemática de integrar la RS y mejorar la CS municipal en Perú y en el mundo requiere un enfoque multidimensional que contemple la innovación, la colaboración y el compromiso continuo con el desarrollo sostenible (Dursun y Altin Gumussoy, 2021; Vadivel y Boobalan, 2024). Esta tarea no es trivial, pero es esencial para construir sociedades más justas, inclusivas y resilientes.

En el ámbito local la Municipalidad se tiene la obsolescencia de su infraestructura, así como la falta de equipamiento moderno y mobiliario. Además, no se tiene un plan de capacitación sobre técnicas de atención hacia el cliente externo, lo cual repercute en quejas e insatisfacción por parte del administrado. La pregunta a investigar es : ¿cuál es la relación entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo?

La justificación desde una perspectiva social, la justificación para enfocarse en la RS y en la CS municipales radica en la obligación de las instituciones de garantizar el bienestar de la comunidad a la que sirven. La adopción de políticas y prácticas responsables socialmente facilita el acceso a los servicios contribuyendo a la mejora de la sociedad.

En el ámbito económico, la mejora de la CS municipales se justifica por su capacidad para entregar un mayor valor en la prestación de servicios. La calidad y eficiencia en los servicios municipales no solo reducen los costos operativos a largo plazo, sino que también atraen inversión y fomentan el desarrollo económico local.

Desde una perspectiva institucional, la justificación se encuentra en la necesidad de construir y mantener la confianza pública en las instituciones municipales. La RS y la CS son indicadores clave de la competencia y la efectividad institucional. Al priorizar estas áreas, las municipalidades no solo demuestran su compromiso con el servicio al ciudadano, sino que también fortalecen su capacidad para responder de manera ágil y a las demandas y desafíos emergentes.

Con lo descrito, se planteó como objetivo general: Analizar la relación entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo y como objetivos específicos: 1) Describir el nivel de RS en un gobierno local de la provincia de Cutervo; 2) Describir el nivel de la CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo; 3) Estimar la relación entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

A continuación, para una mejor comprensión del tema de estudio se adjuntó antecedentes de investigación relacionados a las variables de estudio.

La investigación presentada por Alghamdi (2022) tuvo como objetivo investigar cómo la RS universitaria (RSU) puede adaptarse a los cambios sociales en Arabia Saudita, evaluando su influencia en la satisfacción estudiantil y la CS universitarios. La metodología consistió en un enfoque cuantitativo mediante encuestas a 350 estudiantes de pregrado, aplicando análisis econométrico para evaluar las relaciones entre la RSU y la satisfacción estudiantil. Los resultados revelaron que los aspectos de la RSU solo explicaban un 13% de la satisfacción estudiantil, lo que indica una influencia moderada de estas responsabilidades en la percepción estudiantil. Las conclusiones sugieren que, aunque la RSU es un componente crítico en el marco de los cambios sociales impulsados por la Visión

2030 de Arabia Saudita, su impacto directo en la satisfacción estudiantil es limitado, lo que subraya la necesidad de reforzar estos esfuerzos y adaptar las estrategias universitarias para cumplir efectivamente con las expectativas de la comunidad estudiantil.

La investigación realizada por Rojas-Martínez et al. (2020) abordó la CS para cumplir con la RS en empresas del sector logístico. Se utilizó una metodología descriptiva aplicando cuestionarios de tipo Likert a 50 pymes, cada una representada por un empleado. El análisis de los datos, mediante el método de Pearson, reveló una correlación baja (0.025) entre la CS y el cumplimiento de la RS, sugiriendo que incluso con una CS no óptima, las pymes podrían aún cumplir con su RS. Las conclusiones indicaron que la RS en las pymes depende muy poco de la CS que ofrecen, destacando que otras variables podrían influir más significativamente en su cumplimiento.

La investigación de Yuen et al. (2018) propuso explorar la relación entre la CS y la RS universitaria en universidades saudíes y su influencia en la satisfacción y la CS educativo. Utilizando un enfoque cuantitativo, se recopilaron y analizaron datos de 300 estudiantes mediante encuestas estructuradas. Los resultados demostraron que la CS tiene un impacto significativo y directo en la satisfacción estudiantil y en la percepción de la CS educativo, mientras que la RS universitaria mostró un impacto indirecto a través de la mediación de la CS. Las conclusiones del estudio resaltaron la importancia de la CS como un mediador crucial entre la RS universitaria y percepción de calidad de los estudiantes, sugiriendo que las universidades deben enfocarse en mejorar la CS educativos para mejorar la satisfacción estudiantil y reforzar su RS.

La publicación realizada por Baraniewicz-Kotasińska y Adler (2020) tuvo como objetivo evaluar cómo la cooperación intersectorial en proyectos de desarrollo sostenible crea valor social, enfocándose en el papel de dicha cooperación en este proceso. Se usó el enfoque cualitativo que incluyó el análisis de estudios de caso de proyectos seleccionados que involucraron cooperación entre diferentes sectores económicos. Los resultados principales demostraron que la cooperación intersectorial facilita la creación y utilización eficaz de valor por un círculo más amplio de stakeholders, mejorando la CS prestados y generando un espectro más amplio de valor social. En conclusión, el estudio destacó que el valor social en el modelo de cooperación local es universal en términos de implementación, creación

y uso para diversos proyectos de desarrollo sostenible intersectoriales, subrayando la importancia de la cooperación intersectorial como una herramienta efectiva para alcanzar objetivos de desarrollo sostenible y crear valor social integral.

La investigación presentada por Rahman et al. (2024) evaluó la CS en los principales puertos de Omán utilizando el modelo ROPMIS para alinear la CS portuario con los objetivos de la Estrategia Logística del Sultanato de Omán 2040. La metodología empleada fue un diseño de investigación descriptiva, aplicando el modelo ROPMIS que incluye las dimensiones de Recursos, Resultados, Proceso, Gestión, Imagen/Reputación y RS. Como resultado se identificó que la CS portuario se clasificó entre los niveles "satisfactorio" y "muy satisfactorio". Sin embargo, el estudio también encontró que, potenciando los recursos, los resultados, los procesos, la gestión, la imagen y los aspectos de RS, los operadores portuarios podrían ofrecer un servicio de "alta" calidad, haciendo sus operaciones portuarias más efectivas y eficientes. Las conclusiones sugieren que, para mejorar los servicios portuarios en Omán, se deben considerar inversiones en modernización de los puertos, actualización de infraestructuras y facilidades de las operaciones de carga, cumpliendo y superando las expectativas de los clientes, adoptando nuevas tecnologías y automatización, políticas de contratación que atraigan talentos diversos, implementando prácticas ambientalmente amigables y mejorando la gobernanza.

Así mismo, Kinyenje et al. (2022) se enfocó en analizar la rendición de cuentas social en Tanzania, utilizando los resultados de la Evaluación de Clasificación por Estrellas (SRA). La metodología empleada fue un análisis secundario de datos transversales con información del año 2017/2018. Se analizaron cinco indicadores específicos de rendición de cuentas social: comités funcionales, visualización de información sobre recursos disponibles, abordaje de preocupaciones locales, participación de los trabajadores de salud con la comunidad local y la inclusión de la comunidad. Los resultados revelaron que solo el 30.4% de las instalaciones evaluadas cumplían con los criterios de ser consideradas socialmente responsables. Aunque el 72% de las instalaciones mostraron compromiso con la comunidad, solo el 22.5% tenía comités de salud funcionales. Las conclusiones destacaron una deficiencia general en la transparencia en los servicios de salud de Tanzania, señalando la necesidad de mejorar la transparencia y la responsabilidad ante la comunidad.

Las teorías abordadas para la presente investigación son, en cuanto a la variable “RS” es La Teoría de los Stakeholders, esencial para comprender la RS en diversas organizaciones, incluidas las públicas, fue formulada por R. Edward Freeman. Esta teoría revolucionó la forma en que las organizaciones conciben su rol y sus responsabilidades, expandiendo el enfoque más allá de los accionistas para incluir a todos los grupos (Pfajfar et al., 2022; Pucci et al., 2020).

La Teoría de los Stakeholders se explica desde un enfoque ético y pragmático hacia la gestión organizacional. Freeman argumentó que las empresas, y por extensión las entidades públicas, deben atender equitativamente los intereses de todos sus stakeholders, no solo para mejorar su imagen o cumplir con obligaciones legales, sino para asegurar su supervivencia y éxito a largo plazo. La teoría postula que las decisiones deben considerar un equilibrio entre diversos intereses, incluidos empleados, además de los inversores o propietarios (Mahajan et al., 2023; Ozdemir et al., 2023).

A lo largo de los años, la teoría ha evolucionado y se ha enriquecido con aportes de diversos campos, incluyendo la ética empresarial, la gestión ambiental y la RS corporativa. Ha pasado de ser una recomendación estratégica a un principio ético reconocido en la gestión moderna, con un impacto considerable en las políticas de sostenibilidad y RS de las corporaciones y entidades públicas alrededor del mundo (Andres et al., 2022; Kayas, 2023; Khizar et al., 2022).

Desde una perspectiva dimensional, la Teoría de los Stakeholders contribuye significativamente a la comprensión y práctica de la RS en la gestión pública a través de las siguientes dimensiones:

Compromiso ético: Promueve un enfoque de gestión que no se limita a la maximización de beneficios, sino que busca equilibrar las expectativas de todos los interesados, asegurando prácticas justas y éticas.

Gobernanza inclusiva: Impulsa la inclusión de diversas voces en la toma de decisiones, facilitando así una gobernanza más transparente y participativa que responda la comunidad.

Sostenibilidad a largo plazo: La teoría ayuda a las entidades a implementar estrategias que promuevan la sostenibilidad social y ambiental.

Diálogo y colaboración: Fomenta el diálogo continuo entre la organización y

sus stakeholders, lo que permite una mejor anticipación de conflictos y la búsqueda de soluciones beneficiosas.

En cuanto a la CS se abordó el Modelo de las Brechas de CS, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este modelo surge como una herramienta para diagnosticar la CS en las organizaciones, identificando específicamente dónde y por qué no se cumplen las expectativas.

La importancia de este modelo radica en su capacidad para proporcionar un marco estructurado y sistemático que las organizaciones pueden utilizar para evaluar la CS. Al destacar las áreas específicas donde las percepciones no coinciden con las expectativas de los usuarios y las entidades públicas pueden implementar cambios más dirigidos y efectivos.

En cuanto a la variable CS, el Modelo de las Brechas de CS ha evolucionado para adaptarse a diversos entornos y sectores, incluyendo el público, donde la CS es crucial para la satisfacción ciudadana y la eficacia administrativa. Este modelo ha sido aplicado en múltiples contextos, demostrando su utilidad para mejorar no solo la percepción del servicio, sino también la comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y sus clientes o usuarios (Shiwakoti et al., 2022; Zeqiri et al., 2023; Zhang et al., 2023).

Las dimensiones que aporta esta teoría a la variable CS son fundamentales para entender y gestionar efectivamente esta área:

Expectativas y percepción de la gestión: Esta brecha se refiere a la falta de entendimiento o conocimiento incorrecto sobre lo que los clientes esperan del servicio. La reducción de esta brecha requiere investigación de mercado y comunicación continua con los clientes para entender sus necesidades y expectativas.

Percepción de la gestión y especificación del servicio: Esta brecha surge cuando lo que la gestión cree que los clientes esperan no se traduce correctamente en especificaciones de CS. Para cerrar esta brecha, es crucial que las especificaciones de servicio se basen en datos precisos y realistas.

Especificaciones del servicio y servicio entregado: Refleja las deficiencias en la ejecución del servicio, que pueden ser resultado de entrenamiento insuficiente, recursos limitados o supervisión inadecuada. La mejora en la formación del

personal y en los procesos operativos puede ayudar a cerrar esta brecha.

Servicio entregado y comunicación externa: Esta brecha ocurre cuando las promesas hechas no se alinean con el servicio realmente proporcionado. Mantener la integridad en todas las comunicaciones y asegurarse de que las promesas sean realistas son pasos clave para manejar esta discrepancia.

Brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio: Es la brecha final y se relaciona directamente con la satisfacción del cliente. Se basa en las percepciones del servicio en comparación con lo que esperaban inicialmente.

En conjunto, el Modelo de las Brechas de CS ofrece un enfoque integral y estratégico para medir y mejorar la CS. Al identificar y abordar estas brechas específicas, las entidades buscan mejorar la satisfacción del usuario y optimizar la entrega de servicios (Kumar et al., 2022; Mata et al., 2023; Rahman et al., 2023).

La integración de los conceptos de RS y CS en la gestión pública y empresarial es fundamental para construir organizaciones sostenibles y confiables que respondan eficazmente a las necesidades y expectativas de sus stakeholders. La Teoría de los Stakeholders y el Modelo de las Brechas de CS ofrecen marcos teóricos complementarios que permiten abordar estos conceptos de manera integral, destacando la importancia de una gestión que no solo se enfoque en los resultados financieros o operativos, sino también en el impacto social y ético de sus operaciones.

La RS, según la Teoría de los Stakeholders, implica que las organizaciones deben atender y equilibrar los intereses de los usuarios. Esto significa reconocer y responder a las expectativas de empleados, clientes, comunidades locales y la sociedad en general, incluyendo el cuidado del medio ambiente. Desde esta perspectiva, la RS es vista como un imperativo ético que refuerza la licencia social para operar de una organización, contribuyendo a su legitimidad y sostenibilidad a largo plazo (Kayas, 2023).

Por otro lado, la CS, examinada a través del Modelo de las Brechas de CS, resalta la importancia de entender y gestionar las expectativas de los clientes o usuarios para mejorar su satisfacción. Este modelo enseña que las organizaciones deben esforzarse por cerrar las brechas entre lo que los clientes esperan y lo que perciben del servicio recibido. Cada brecha identificada ofrece una oportunidad específica para mejorar aspectos como la comunicación, la entrega del servicio y la

alineación de las expectativas, asegurando así que los servicios no solo cumplan, sino que superen las demandas de los usuarios (Atombo y Wemegah, 2021; Bradley y Wang, 2022).

La reflexión sobre ambos enfoques teóricos revela que, cuando las organizaciones adoptan seriamente la Responsabilidad Social (RS) y la Calidad del Servicio (CS), se genera un círculo virtuoso en el que el cumplimiento de los objetivos corporativos se alinea con la creación de valor para la sociedad. En términos de Calidad del Servicio, una organización que se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios no solo mejora su experiencia general, sino que también fomenta una relación más profunda y significativa con sus clientes. Esto se traduce en una mayor satisfacción, que a su vez puede convertirse en lealtad hacia la organización. La fidelización no solo es un indicador de éxito, sino que también puede generar beneficios tangibles como el incremento de ventas, recomendaciones boca a boca y una mayor retención de clientes en mercados competitivos.

Simultáneamente, la implementación efectiva de principios de Responsabilidad Social va más allá de la mera percepción de una organización como socialmente consciente. Al adoptar iniciativas que beneficien directamente a sus comunidades, las organizaciones pueden fortalecer su legitimidad, aumentando la confianza y el respeto del público hacia sus operaciones. Esto es particularmente relevante en un entorno empresarial cada vez más orientado hacia la sostenibilidad, donde los consumidores, los inversores y los grupos de interés valoran cada vez más las acciones responsables. Además, la RS contribuye a la construcción de un entorno operativo más estable al mitigar riesgos sociales y ambientales, reducir conflictos y promover el bienestar de las comunidades involucradas.

En conjunto, estos elementos posicionan a la organización no solo como un actor económico, sino también como un catalizador de cambio positivo. Esto no solo mejora su desempeño a corto plazo, sino que también asegura su relevancia y sostenibilidad a largo plazo en un mercado donde el impacto social es un factor diferenciador clave. Por lo tanto, la armonización entre la RS y la CS no solo es deseable, sino esencial para las organizaciones que buscan permanecer competitivas mientras generan un impacto social significativo. En última instancia, alinear la RS con la CS no solo es beneficioso para la optimización de la operatividad interna, sino que también es esencial para abordar los desafíos

contemporáneos de un mundo globalizado, donde los consumidores y ciudadanos demandan cada vez más transparencia, ética y sensibilidad social en las actividades de las organizaciones con las que interactúan. Así, las teorías mencionadas proporcionan no solo una base para mejorar la gestión organizacional, sino también un camino hacia la creación de valor sostenible que beneficie a todas las partes interesadas.

Y como hipótesis general: H_1 : Existe una relación significativa entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo. H_0 : No existe una relación significativa entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

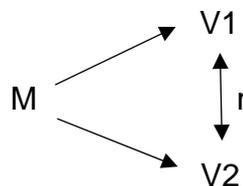
II. METODOLOGÍA

En el marco del Manual Oslo de la OCDE, se llevó a cabo una investigación básica. Esta investigación se caracterizó por su enfoque en la generación de conocimiento fundamental sin una aplicación inmediata en mente, centrándose en la comprensión de fenómenos y procesos subyacentes (Palella Stracuzzi y Martins Pestana, 2003). Además, se empleó una investigación cuantitativa haciendo uso de la recolección de datos numéricos para describir los fenómenos en estudio. Este enfoque permitió cuantificar las relaciones entre las variables de interés y proporcionó una comprensión estadística de la relación entre RS y CS municipal (Morlote Samperio y Ongay Delhumeau, 2004).

Se utilizó un diseño no experimental. Este diseño se caracterizó por la observación de variables sin manipulación activa por parte del investigador (Hernández Sampieri y Fernández-Collado, 2014). En este caso, se observaron las relaciones entre la RS y la CS municipal tal como se presentan naturalmente en el contexto del distrito de la provincia de Cutervo.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



M: muestra, V1: variable 1, V2: variable 2, r:relación

El alcance fue correlacional, para explorar la relación entre dos o más variables. En este caso, se investigó la correlación entre la RS y la CS municipal, buscando identificar si existe una asociación entre ambas variables y en qué medida (Anderson et al., 2008).

En relación con la población y muestra, la población objetivo comprende a los ciudadanos residentes en una provincia de Cutervo. Se contó con una población de 10780 ciudadanos en el distrito en estudio, luego de aplicar la fórmula muestral para poblaciones infinitas se obtuvo una muestra de 270 ciudadanos, quienes fueron seleccionados haciendo uso del muestreo aleatorio simple, permitiendo así

una representación exhaustiva de los trabajadores administrativos de la municipalidad (Alon, 2009).

Se empleó la técnica de encuesta mediante el uso de cuestionarios estructurados. Estos cuestionarios contuvieron preguntas específicas relacionadas con la RS y la CS municipal (Tortosa, 2016). Previo a su aplicación, tanto los cuestionarios como el proceso de encuesta fueron sometidos a un proceso de validación de expertos y aplicación de V de Aiken, además de una prueba piloto para evaluar la confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach (Iurmanova y Balykhina, 2015; Vásquez Pacheco, 2012).

En cuanto al análisis de datos, se aplicaron técnicas estadísticas e inferenciales apropiadas para un diseño correlacional. Esto puede incluir pruebas de normalidad, así como estadísticos de correlación para explorar la relación entre RS y CS. La interpretación de los resultados se realizará considerando la naturaleza correlacional de la investigación (Pramling, 2023).

En relación con los principios de integridad científica, se garantizó el respeto a la ética y la confidencialidad. Se mantuvo la transparencia y la imparcialidad en la recopilación y análisis de datos, asegurando la objetividad en la interpretación de los resultados y la honestidad en la presentación de las conclusiones.

III. RESULTADOS

La sección de resultados presenta el análisis estadístico para responder a los objetivos propuestos. Para ello, se presentan en el orden establecido por los objetivos.

Tabla 1

Nivel de responsabilidad social

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Compromiso ético	63	23,3%	72	26,7%	135	50,0%
Gobernanza inclusiva	18	6,7%	153	56,7%	99	36,7%
Sostenibilidad a largo plazo	0	0,0%	189	70,0%	81	30,0%
Diálogo y colaboración	18	6,7%	153	56,7%	99	36,7%
Responsabilidad social	0	0,0%	144	53,3%	126	46,7%

Nota. La dimensión de compromiso ético presenta una distribución notable en las respuestas, con un 23.3% de las respuestas en el nivel bajo, un 26.7% en el nivel medio, y un 50.0% en el nivel alto. Esta distribución sugiere que la mayoría de las instituciones en el municipio demuestran un alto nivel de compromiso ético, evidenciado por la alta proporción de respuestas en el nivel alto. Sin embargo, la presencia de un 23.3% en el nivel bajo indica que aún existen áreas donde el compromiso ético podría ser mejorado. En general, el municipio muestra un fuerte énfasis en mantener principios éticos en sus prácticas, aunque algunas instituciones podrían necesitar reforzar sus políticas y prácticas éticas para alcanzar un estándar uniforme.

Para la dimensión de gobernanza inclusiva, los datos muestran un 6.7% de respuestas en el nivel bajo, un 56.7% en el nivel medio, y un 36.7% en el nivel alto. Esto indica que la mayoría de las instituciones tienen una gobernanza inclusiva que se encuentra en el nivel medio, con una proporción significativa alcanzando el nivel alto. Sin embargo, el 6.7% en el nivel bajo sugiere que hay algunas deficiencias en la implementación de prácticas inclusivas en ciertas áreas. En general, la gobernanza en el municipio se caracteriza por un enfoque bastante inclusivo, aunque hay espacio para mejorar y uniformizar las prácticas inclusivas entre todas las instituciones.

La dimensión de sostenibilidad a largo plazo presenta una situación donde el 0.0% de las respuestas se encuentran en el nivel bajo, el 70.0% en el nivel medio, y el 30.0% en el nivel alto. Este patrón indica que, aunque no hay respuestas en el nivel bajo, la mayoría de las instituciones operan con un enfoque de sostenibilidad a largo plazo que se considera medio, mientras que una tercera parte muestra un fuerte compromiso con la sostenibilidad. Este dato refleja un enfoque sólido hacia la sostenibilidad, con una mayoría de instituciones adoptando prácticas sostenibles que no llegan al nivel más alto, pero están por encima del nivel básico.

En cuanto a diálogo y colaboración, el 6.7% es de nivel bajo, un 56.7% en el nivel medio, y un 36.7% en el nivel alto. Esta distribución sugiere que la mayoría de las instituciones promueven el diálogo y la colaboración en un nivel medio, con un porcentaje significativo alcanzando un nivel alto. El 6.7% en el nivel bajo indica algunas deficiencias en la promoción efectiva del diálogo y la colaboración en ciertas áreas. En tanto, el municipio muestra una tendencia general hacia la promoción del diálogo y la colaboración, aunque se podrían optimizar estas prácticas para asegurar que todos los actores involucrados operen en niveles similares de eficacia.

Finalmente, la responsabilidad social muestra un 0.0% en el nivel bajo, un 53.3% en el nivel medio, y un 46.7% en el nivel alto. Esto indica que la mayoría de las instituciones en el municipio tienen un enfoque de responsabilidad social que se encuentra en el nivel medio, con una proporción considerable alcanzando el nivel alto. La ausencia de respuestas en el nivel bajo refleja un compromiso generalizado con la responsabilidad social, aunque la mayor parte se concentra en el nivel medio.

Tabla 2*Nivel de calidad de servicio*

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Expectativas y percepción de la gestión	225	83,3%	45	16,7%	0	0,0%
Percepción de la gestión y la especificación del servicio	225	83,3%	45	16,7%	0	0,0%
Especificaciones del servicio y el servicio entregado	225	83,3%	45	16,7%	0	0,0%
Servicio entregado y la comunicación externa	225	83,3%	45	16,7%	0	0,0%
Percepciones del servicio y las expectativas del servicio	225	83,3%	45	16,7%	0	0,0%
CS	0	0,0%	144	53,3%	126	46,7%

Nota. Las expectativas y percepción de la gestión revelan una alta proporción de respuestas en el nivel bajo, con un 83.3% de los encuestados indicando una discrepancia significativa en esta área, mientras que el 16.7% está en el nivel medio y ningún encuestado en el nivel alto. Este resultado sugiere que existe una gran diferencia entre lo que se espera de la gestión y lo que realmente se percibe, lo que podría reflejar insatisfacción o desajustes importantes en la gestión actual. La falta de respuestas en el nivel alto indica que no se están cumpliendo las expectativas en su totalidad, lo que resalta una necesidad urgente de ajustar las prácticas de gestión para alinear mejor las expectativas de los ciudadanos con las percepciones actuales.

La percepción de la gestión y especificación del servicio muestra un patrón idéntico al anterior, con un 83.3% de respuestas en el nivel bajo, un 16.7% en el nivel medio, y ninguna en el nivel alto. Esto sugiere que la percepción de la gestión no coincide adecuadamente con las especificaciones del servicio, indicando una desconexión entre lo que se prometió o especificó y lo que realmente se percibe por parte de los usuarios. La ausencia de respuestas en el nivel alto refuerza la idea de que hay un desajuste considerable en la comunicación o en la implementación de las especificaciones del servicio.

En las especificaciones del servicio y el servicio entregado, nuevamente se observa un 83.3% en el nivel bajo, un 16.7% en el nivel medio, y ningún dato en el nivel alto. Esto indica que el servicio entregado no está cumpliendo con las especificaciones previamente establecidas, mostrando una brecha significativa que puede generar frustración entre los usuarios. La falta de respuestas en el nivel alto indica que la CS entregado está lejos de las expectativas establecidas en las especificaciones.

La brecha entre el servicio entregado y la comunicación externa muestra un 83.3% en el nivel bajo, un 16.7% en el nivel medio, y ningún dato en el nivel alto. Esto refleja que el servicio entregado no está siendo bien comunicado externamente, lo que podría generar desinformación o expectativas incorrectas entre los usuarios. La alta proporción en el nivel bajo indica que hay una falta de coherencia entre lo que se entrega y cómo se comunica.

Finalmente, la brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio también muestra una alta proporción de respuestas en el nivel bajo (83.3%), con un 16.7% en el nivel medio y ninguna en el nivel alto. Esto sugiere una significativa discrepancia entre cómo se percibe el servicio y cómo se esperaría que fuera, indicando que las expectativas de los usuarios no están siendo adecuadamente satisfechas. La ausencia de respuestas en el nivel alto refuerza la necesidad de abordar esta brecha para alinear mejor la percepción del servicio con las expectativas de los usuarios.

En términos de CS, la tabla muestra que el 0.0% de las respuestas se encuentran en el nivel bajo, un 53.3% en el nivel medio, y un 46.7% en el nivel alto. Este patrón sugiere que, en general, la CS es percibida como aceptable, con una notable proporción de respuestas en el nivel alto. Sin embargo, la mayoría se ubica en el nivel medio, indicando que, aunque el servicio es aceptable, hay áreas con potencial para mejoras adicionales para alcanzar niveles de excelencia más altos. La ausencia de respuestas en el nivel bajo es positiva, destacando que no hay una percepción generalizada de mala calidad en los servicios ofrecidos.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Estadístico	K-S	
		gl	Sig.
Compromiso ético	,316	270	,000
Gobernanza inclusiva	,329	270	,000
Sostenibilidad a largo plazo	,443	270	,000
Diálogo y colaboración	,329	270	,000
Responsabilidad social	,358	270	,000
Expectativas y percepción de la gestión	,506	270	,000
Percepción de la gestión y la especificación del servicio	,506	270	,000
Especificaciones del servicio y el servicio entregado	,506	270	,000
Servicio entregado y la comunicación externa	,506	270	,000
Percepciones del servicio y las expectativas del servicio	,506	270	,000
CS	,358	270	,000

Nota. Se presentan valores de significancia (Sig.) de 0.000. Estos resultados indican que ninguna de las dimensiones sigue una distribución normal, ya que el valor de Sig. es menor que el umbral de 0.05. Específicamente, los estadísticos Kolmogorov-Smirnov varían entre 0.316 y 0.506, lo cual demuestra desviaciones significativas respecto a la normalidad. Con ello, se procedió a ejecutar pruebas no paramétricas, que, en este caso, fue seleccionada la prueba de Spearman.

Tabla 4*Correlación de primera dimensión de la RS y CS*

			CS
Rho de Spearman	Compromiso	Coef. de correlación	,882**
	ético	Sig. (bilateral)	,000
		N	270

Nota. La correlación entre la dimensión de compromiso ético de la RS y la CS se analiza mediante el coeficiente de Spearman, obteniendo un valor de 0,882 con una sig. de 0,000. Este coeficiente indica una relación positiva muy fuerte y significativa entre el compromiso ético y la CS, destacando que, a mayores

niveles de compromiso ético en las instituciones, también se observan mayores niveles de calidad en el servicio proporcionado.

Tabla 5

Correlación de segunda dimensión de la RS y CS

			CS
Rho de Spearman	Gobernanza	Coef. de correlación	,801**
	inclusiva	Sig. (bilateral)	,000
		N	270

Nota. El análisis de la correlación entre gobernanza inclusiva de la RS y la CS se evalúa mediante el coeficiente de Spearman, que muestra un valor de 0,801 con una sig. de 0,000. Este coeficiente indica una relación positiva fuerte y significativa entre gobernanza inclusiva y CS, sugiriendo que a medida que las instituciones adoptan prácticas de gobernanza más inclusivas, CS que proporcionan tiende a mejorar. Esta fuerte relación destaca la importancia de la gobernanza inclusiva en la mejora de la CS, indicando que una mayor inclusión genera mayor satisfacción con el servicio.

Tabla 6

Correlación de tercera dimensión de la RS y CS

			CS
Rho de Spearman	Sostenibilidad a	Coef. de correlación	,554**
	largo plazo	Sig. (bilateral)	,000
		N	270

Nota. La correlación entre sostenibilidad a largo plazo de la RS y la CS se analiza mediante el coeficiente de Spearman, que presenta un valor de 0,554 con una sig. de 0,000. Este coeficiente refleja una relación positiva moderada y significativa entre sostenibilidad a largo plazo y CS. Esto detalla que cuando las instituciones se enfocan en prácticas que aseguran la sostenibilidad a largo plazo, también tienden a ofrecer un servicio de mayor calidad. La moderada correlación indica que, aunque la sostenibilidad contribuye a la CS, otros factores también juegan un papel importante en determinar la percepción de la CS.

Tabla 7*Correlación de cuarta dimensión de la RS y CS*

			CS
Rho de Spearman	Diálogo y	Coef. de correlación	,801**
	colaboración	Sig. (bilateral)	,000
		N	270

Nota. La correlación entre diálogo y colaboración de la RS y la CS muestra un coeficiente de correlación de 0,801 con una sig. de 0,000. Este coeficiente indica una relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión de diálogo y colaboración y la CS. La significancia bilateral de 0,000 confirma que esta relación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, denotando que un mayor enfoque en el diálogo y la colaboración en la organización está estrechamente asociado con una mejora en la percepción de la CS.

Tabla 8*Correlación de la RS y CS*

			CS
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coef. de correlación	,999**
	social	Sig. (bilateral)	,000
		N	270

Nota. La correlación entre RS y CS revela un coeficiente de Spearman de 0,999 con una significancia de 0,000. Este resultado indica una relación casi perfecta entre estas dos variables, con una sig. de 0,000 que confirma la alta significancia. La correlación extremadamente alta sugiere que las prácticas y niveles de responsabilidad social están fuertemente vinculados a la CS proporcionado.

IV. DISCUSIÓN

Se describió el nivel de RS en un gobierno local de la provincia de Cutervo, encontrándose que, la dimensión de compromiso ético muestra que el 23.3% de las respuestas están en el nivel bajo, el 26.7% en el nivel medio, y el 50.0% en el nivel alto. Esto indica que la mayoría de las instituciones tienen un fuerte compromiso ético, aunque hay un segmento significativo con deficiencias. En cuanto a gobernanza inclusiva, el 6.7% de las respuestas están en el nivel bajo, el 56.7% en el nivel medio, y el 36.7% en el nivel alto, sugiriendo que la mayoría de las instituciones implementan prácticas inclusivas en un nivel medio, con un porcentaje notable alcanzando el nivel alto.

La dimensión de sostenibilidad a largo plazo revela que el 0.0% de las respuestas están en el nivel bajo, el 70.0% en el nivel medio, y el 30.0% en el nivel alto, mostrando un fuerte enfoque hacia la sostenibilidad, aunque no se alcanza el nivel más alto. Para diálogo y colaboración, el 6.7% se ubica en el nivel bajo, el 56.7% en el nivel medio, y el 36.7% en el nivel alto, reflejando una tendencia general hacia la promoción de estas prácticas con áreas que podrían mejorarse. Finalmente, en responsabilidad social, el 0.0% de las respuestas están en el nivel bajo, el 53.3% en el nivel medio, y el 46.7% en el nivel alto, indicando un compromiso general con la responsabilidad social.

En contraste, el estudio de Alghamdi (2022) sobre RSU en Arabia Saudita reveló que esta solo explicaba un 13% de la satisfacción estudiantil, sugiriendo que, a pesar de un alto compromiso ético, la influencia en la satisfacción puede ser moderada si no se abordan otros factores. Rojas-Martínez et al. (2020) encontraron una baja correlación (0.025) entre la CS y el cumplimiento de la responsabilidad social en las pymes, indicando que, a pesar de prácticas inclusivas, la CS podría no ser un factor crucial en el cumplimiento de la responsabilidad social. Rahman et al. (2024) indicaron que la CS portuario en Omán se clasificaba entre niveles "satisfactorio" y "muy satisfactorio", sugiriendo que, aunque el enfoque hacia la sostenibilidad es fuerte, su integración podría necesitar mejoras para alcanzar niveles más altos.

Yuen et al. (2018) demostraron que la CS impacta significativamente en la satisfacción estudiantil, con la responsabilidad social mostrando un impacto

indirecto a través de la CS, lo que implica que las prácticas de diálogo y colaboración pueden mediar en la percepción de calidad. Finalmente, Kinyenje et al. (2022) revelaron deficiencias en la rendición de cuentas social en Tanzania, sugiriendo que, a pesar del compromiso con la responsabilidad social, aún existen áreas que necesitan mejoras significativas en el cumplimiento y la capacitación.

Según el Modelo de las Brechas de CS, el énfasis en la sostenibilidad y la CS destaca la importancia de cerrar la brecha entre expectativas y percepción del servicio, aunque los resultados sugieren áreas de mejora para alinear mejor lo entregado con las expectativas del usuario (Shiwakoti et al., 2022; Zeqiri et al., 2023).

Referente al segundo objetivo específico, se describió el nivel de la CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo, encontrándose que, en la brecha entre expectativas y percepción de la gestión, el 83.3% de los encuestados considera que hay una discrepancia significativa, mientras que el 16.7% se sitúa en el nivel medio, sin respuestas en el nivel alto. Esto sugiere una gran diferencia entre expectativas y percepción de la gestión actual, lo que podría indicar una insatisfacción generalizada o fallos importantes en la gestión.

La brecha entre la percepción de la gestión y la especificación del servicio muestra un patrón similar, con un 83.3% en el nivel bajo y un 16.7% en el nivel medio, sin datos en el nivel alto. Esto indica que la percepción de la gestión no se alinea bien con las especificaciones del servicio, lo que podría deberse a una falta de comunicación o implementación adecuada de las especificaciones. En cuanto a la brecha entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado, el 83.3% de las respuestas están en el nivel bajo, con un 16.7% en el nivel medio y ninguna en el nivel alto, mostrando que el servicio entregado no cumple con las especificaciones establecidas, lo que podría generar frustración entre los usuarios. La brecha entre el servicio entregado y la comunicación externa también muestra un 83.3% en el nivel bajo, un 16.7% en el nivel medio y ninguna en el nivel alto, reflejando una falta de coherencia entre el servicio real y su comunicación externa, lo que podría llevar a desinformación.

Finalmente, la brecha entre las percepciones muestra un 83.3% en el nivel bajo, un 16.7% en el nivel medio y ninguna en el nivel alto, sugiriendo que las expectativas de los usuarios no se están satisfaciendo adecuadamente. En términos generales, la CS se percibe como aceptable con un 53.3% en el nivel medio y un 46.7% en el nivel alto, sin respuestas en el nivel bajo, lo que sugiere que, aunque el servicio es generalmente aceptable, hay espacio para mejoras.

En contraste, los resultados del estudio de Alghamdi (2022) encontró que la responsabilidad social universitaria solo explicaba un 13% de la satisfacción estudiantil, lo que sugiere que, a pesar de un compromiso en la gestión, la CS puede no ser el factor principal que influye en la satisfacción. Rojas-Martínez et al. (2020) hallaron una correlación baja (0.025) entre la CS y el cumplimiento de la responsabilidad social en pymes, indicando que las deficiencias en la CS pueden no ser el único factor que afecta la responsabilidad social, lo que podría ser relevante para comprender las brechas en el servicio en Cutervo.

La investigación de Yuen et al. (2018) demostró que la CS tiene un impacto significativo en la satisfacción estudiantil, mientras que la responsabilidad social universitaria tiene un impacto indirecto, lo que resalta la importancia de alinear la CS con las expectativas para mejorar la satisfacción. La publicación de Baraniewicz-Kotasińska y Adler (2020) mostró que la cooperación intersectorial puede mejorar la CS y el valor social, sugiriendo que una mejor cooperación podría abordar algunas de las brechas observadas en Cutervo. Rahman et al. (2024) indicaron que la CS portuario en Omán se clasificaba entre satisfactorio y muy satisfactorio, sugiriendo que la CS en Cutervo podría beneficiarse de una revisión de las prácticas actuales para mejorar la satisfacción.

Finalmente, Kinyenje et al. (2022) reveló deficiencias en la rendición de cuentas social en Tanzania, lo que indica que mejorar la rendición de cuentas y el compromiso podría ser clave para abordar las brechas de servicio en Cutervo, resaltando la importancia de la capacitación y la mejora en la gestión de servicios.

Alineándose con la teoría del Modelo de las Brechas de CS, que destaca la importancia de cerrar la brecha entre lo que los clientes esperan y lo que perciben (Kumar et al., 2022; Rahman et al., 2023). La evidencia encontrada sugiere una

discrepancia significativa entre las expectativas y percepción de la gestión actual, lo que resuena con la teoría que argumenta que una falta de alineación entre las percepciones y las expectativas puede llevar a una insatisfacción generalizada (Shiwakoti et al., 2022). Además, los hallazgos que revelan desajustes entre la percepción y especificaciones del servicio, y el servicio entregado, subrayan la necesidad de una mejor comunicación y alineación entre lo que se especifica y lo que se entrega, aspectos que el modelo considera cruciales para mejorar la CS (Zhang et al., 2023).

Seguido a ello, la estimación de la relación entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo, reveló varias correlaciones significativas. La correlación entre el compromiso ético de la RS y la CS mostró un coeficiente de Spearman de 0.882 con una significancia de 0.000, indicando una relación positiva muy fuerte y significativa. Esto sugiere que un mayor compromiso ético en las instituciones está asociado con una mejor CS proporcionado. La correlación entre gobernanza inclusiva de la RS y la CS también mostró una relación positiva fuerte, con un coeficiente de 0.801 y una significancia de 0.000.

Esto destaca la importancia de la gobernanza inclusiva, ya que a medida que las instituciones adoptan prácticas más inclusivas, la CS tiende a mejorar. La correlación entre la sostenibilidad a largo plazo de la RS y la CS presentó un coeficiente de 0.554 con una significancia de 0.000, con una relación positiva moderada. Esto indica que, aunque la sostenibilidad contribuye a la CS, otros factores también son relevantes. La correlación entre diálogo y colaboración de la RS y la CS mostró un coeficiente de 0.801 con una significancia de 0.000, confirmando una fuerte relación positiva que resalta la importancia del diálogo y la colaboración.

En contraste, Alghamdi (2022) demostró que la responsabilidad social universitaria solo explicaba un 13% de la satisfacción estudiantil, lo que indica que, a pesar de la relevancia de la RS, su impacto directo en la satisfacción estudiantil puede ser limitado, sugiriendo que otros factores podrían tener un efecto más significativo. Rojas-Martínez et al. (2020) encontraron una correlación baja (0.025) entre la CS y el cumplimiento de la RS en pymes, lo que sugiere que, a pesar de una CS subóptima, las pymes aún pueden cumplir con sus responsabilidades

sociales, destacando que la CS no es el único determinante del cumplimiento de la RS.

La investigación de Yuen et al. (2018) mostró que la CS tiene un impacto significativo en la satisfacción estudiantil, con la RS universitaria ejerciendo un impacto indirecto a través de la CS, lo que resalta la importancia de mejorar la CS para fortalecer la relación entre RS y satisfacción. Por su parte, Baraniewicz-Kotasińska y Adler (2020) destacaron la importancia de la cooperación intersectorial en la creación de valor social y la mejora de la CS, lo que sugiere que un enfoque en la colaboración podría ser beneficioso para abordar las brechas observadas en Cutervo. Rahman et al. (2024) observaron que la CS portuario en Omán era clasificable entre satisfactorio y muy satisfactorio, sugiriendo que la mejora de las prácticas actuales podría elevar la CS a niveles superiores, lo cual puede ser un referente para las mejoras en Cutervo.

Finalmente, la investigación de Kinyenje et al. (2022) reveló deficiencias en la rendición de cuentas social en Tanzania, indicando que mejorar la capacitación y el compromiso con la comunidad podría ser clave para abordar las brechas en la RS y la CS, lo que resalta la necesidad de mejorar la rendición de cuentas en la gestión de servicios para elevar la percepción de calidad.

Estos hallazgos están en concordancia con la Teoría de los Stakeholders, que sostiene que una gestión ética y la inclusión de múltiples perspectivas en la toma de decisiones son cruciales para mejorar la CS. Según esta teoría, un alto compromiso ético en una organización promueve la confianza y la satisfacción, lo que se refleja en una mejor CS (Mahajan et al., 2023; Ozdemir et al., 2023). Asimismo, la gobernanza inclusiva, al integrar diversas voces en el proceso decisonal, fortalece la transparencia y la eficacia, lo cual está alineado con la mejora de la CS (Kayas, 2023; Andres et al., 2022).

La teoría también sugiere que la sostenibilidad a largo plazo contribuye a la estabilidad y la continuidad, factores que, aunque relevantes, no son los únicos determinantes de la CS, como se observa en la relación moderada entre ambos aspectos (Andres et al., 2022; Khizar et al., 2022). Finalmente, el énfasis en el diálogo y la colaboración con los stakeholders, como lo promueve la teoría, es clave

para mejorar la CS, al facilitar una mejor alineación con las expectativas y necesidades de los usuarios (Pfajfar et al., 2022; Zhang et al., 2023).

Finalmente, en el objetivo general, se detalló el análisis de la relación entre la RS y CS municipal en un distrito de la provincia de Cutervo, destacándose un coeficiente de 0.999 con una significancia de 0.000, indicando una relación casi perfecta y extremadamente significativa, sugiriendo que las prácticas de RS están fuertemente vinculadas con la CS proporcionado.

Contrastando con la literatura existente, el estudio de Alghamdi (2022) encontró que la RS universitaria solo explicaba un 13% de la satisfacción estudiantil, lo que sugiere un impacto limitado directo de la RS en la satisfacción, a diferencia de la relación extremadamente fuerte observada en Cutervo. Rojas-Martínez et al. (2020) encontraron una correlación baja entre la CS y el cumplimiento de la RS en pymes, indicando que la RS puede no depender fuertemente de la CS, lo cual contrasta con la estrecha relación observada en el estudio de Cutervo. Yuen et al. (2018) hallaron que la RS universitaria tenía un impacto indirecto a través de la CS en la satisfacción estudiantil, sugiriendo una mediación más compleja en lugar de una relación directa y casi perfecta. El estudio de Baraniewicz-Kotasińska y Adler (2020) destacó la cooperación intersectorial para la creación de valor social, lo que puede complementar la relación fuerte entre RS y CS observada en Cutervo al resaltar la importancia de la colaboración.

Rahman et al. (2024) identificaron que la CS portuario en Omán era satisfactoria pero no alcanzaba niveles extremadamente altos, lo que contrasta con la relación casi perfecta observada en Cutervo. Finalmente, el estudio de Kinyenje et al. (2022) sobre la rendición de cuentas social en Tanzania mostró deficiencias generales, lo que subraya la relevancia de una implementación efectiva de RS para lograr una alta CS, como lo evidencian los resultados en Cutervo. Este hallazgo respalda la Teoría de los Stakeholders, que argumenta que una sólida gestión de la RS, al atender de manera equilibrada los intereses de todos los stakeholders, no solo cumple con las expectativas sociales y éticas, sino que también mejora significativamente la percepción y la efectividad de la CS (Freeman, 1984; Kayas, 2023).

V. CONCLUSIONES

La mayoría de las instituciones locales en Cutervo exhiben un compromiso ético alto, aunque con algunas deficiencias notables. La gobernanza inclusiva y el diálogo y la colaboración presentan una tendencia general hacia niveles medios y altos. La sostenibilidad y responsabilidad social también se manifiestan predominantemente en niveles medios a altos.

Referente al segundo objetivo específico, las brechas significativas entre expectativas ciudadanas y percepción de la gestión, así como en la entrega real, reflejan una insatisfacción generalizada y fallos en la implementación del servicio. La falta de coherencia en la comunicación externa también contribuye a esta insatisfacción.

En el tercer objetivo específico, las correlaciones positivas significativas entre el compromiso ético, la gobernanza inclusiva, y el diálogo y colaboración en RS con la CS destacan la importancia de estos factores en la mejora de la percepción de la CS. La relación moderada con la sostenibilidad sugiere que, aunque es relevante, no es el único factor determinante.

A nivel general, el análisis muestra una relación extremadamente significativa entre las prácticas de RS y la CS, indicando que las mejoras en RS pueden llevar a mejoras considerables en la CS.

VI. RECOMENDACIONES

A pesar del compromiso evidente, la variabilidad en estos aspectos sugiere la necesidad de mejorar ciertos componentes para alcanzar estándares más uniformes y elevados. La recomendación es que la Oficina de Gestión y Desarrollo Local realice una evaluación interna de las prácticas actuales, con un enfoque particular en las áreas que presentan niveles medios, y desarrolle un plan de mejora continua para elevar estas prácticas a niveles más altos. Este proceso debe iniciarse en los próximos seis meses.

Para abordar estas brechas, se recomienda que la Dirección de Servicios Municipales diseñe e implemente un plan de comunicación y alineación de expectativas, incluyendo la capacitación del personal en la adecuada implementación de las especificaciones del servicio. Este plan debe ser desarrollado y puesto en marcha en un plazo de doce meses.

Se recomienda que el Departamento de Responsabilidad Social y Planificación Estratégica implemente estrategias que fortalezcan el compromiso ético, la gobernanza inclusiva, y el diálogo y colaboración, integrándolos en su planificación estratégica. Este enfoque debería ser liderado por dicho departamento y ejecutado en un plazo de ocho meses.

Para maximizar esta relación de RS y CS, se debe diseñar un programa integral que abarque todas las dimensiones de RS y su impacto en la CS. La Oficina de Responsabilidad Social debe liderar este programa, con un plan de implementación que debe ser completado en los próximos doce meses.

REFERENCIAS

- Abd-El-Salam, E. M. (2023). Exploring factors affecting Employee Loyalty through the relationship between Service Quality and Management Commitment a case study analysis in the iron and steel industry Al Ezz Dekheila Steel Company in Egypt. *Cogent Business and Management*, 10(2). Scopus. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2212492>
- Abdul Rahman, N. S. F., Balasa, A. P., Othman, M. K., y Alemu, A. E. (2024). Port service quality assessment using a ROPMIS modeling: Seaports scenario in a Gulf country. *Maritime Business Review*, 9(1), 17-34. Scopus. <https://doi.org/10.1108/MABR-03-2023-0027>
- Alghamdi, A. A. (2022). University social responsibility under the influence of societal changes: Students' satisfaction and quality of services in Saudi Arabia. *Frontiers in Psychology*, 13. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.976192>
- Alon, U. (2009). How To Choose a Good Scientific Problem. *Molecular Cell*, 35(6), 726-728. <https://doi.org/10.1016/j.molcel.2009.09.013>
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., y Williams, T. A. (2008). *Statistics for business and economics* (10th ed). Thomson South-Western.
- Andres, P. de, Garcia-Rodriguez, I., Romero-Merino, M. E., y Santamaria- Mariscal, M. (2022). Stakeholder governance and private benefits: The case of politicians in Spanish cajas. *Journal of Business Research*, 144, 1272-1292. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.096>
- Atombo, C., y Wemegah, T. D. (2021). Indicators for commuter's satisfaction and usage of high occupancy public bus transport service in Ghana. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100458. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100458>
- Azizi, L., y Sassen, R. (2023). How universities' social responsibility activities influence students' perceptions of reputation. *Journal of Cleaner Production*, 417. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.137963>
- Baraniewicz-Kotasińska, S., y Adler, D. (2020). Social value in intersectoral sustainable development projects. Case study. *Studia Regionalne i Lokalne*, 79(1), 114-130. Scopus. <https://doi.org/10.7366/1509499517906>

- Bradley, G. T., y Wang, W. (2022). Development and validation of a casino service quality scale: A holistic approach. *Tourism Management*, 88, 104419. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104419>
- Dursun, O., y Altin Gumussoy, C. (2021). The effects of quality of services and emotional appeal on university reputation: Stakeholders' view. *Quality Assurance in Education*, 29(2-3), 166-182. Scopus. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2020-0104>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández Sampieri, R., y Fernández-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Iurmanova, S. A., y Balykhina, T. M. (2015). *SCIENTIFIC RESEARCH ACTIVITY: THE ORIGIN OF TEACHING METHODOLOGY*. <https://doi.org/10.18454/RULB.4.12>
- Jhamb, A. (2018). Corporate social responsibility in tourism industry: Issues and challenges. En *Corporate Soc. Responsibility: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 49-54). IGI Global; Scopus. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-6192-7.ch003>
- Kayas, O. G. (2023). Workplace surveillance: A systematic review, integrative framework, and research agenda. *Journal of Business Research*, 168, 114212. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114212>
- Khizar, H. M. U., Iqbal, M. J., Khalid, J., y Adomako, S. (2022). Addressing the conceptualization and measurement challenges of sustainability orientation: A systematic review and research agenda. *Journal of Business Research*, 142, 718-743. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.029>
- Kinyenje, E. S., Yahya, T. A., Hokororo, J. C., Eliakimu, E. S., Mohamed, M. A., Degeh, M. M., Nassoro, O. A., German, C. C., Bahegwa, R. P., Msigwa, Y. S., Ngowi, R. R., Marandu, L. E., y Mwaisengela, S. M. (2022). Social accountability in primary health care facilities in Tanzania: Results from Star Rating Assessment. *PLoS ONE*, 17(7 July). Scopus. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0268405>

- Kumar, A., Gupta, A., Parida, M., y Chauhan, V. (2022). Service quality assessment of ride-sourcing services: A distinction between ride-hailing and ride-sharing services. *Transport Policy*, 127, 61-79. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.08.013>
- Leung, T. C. H., y Ho, J. C. K. (2020). Social responsibility and ethics in health care. En *Prim. Care Revisit.: Interdisciplinary Perspectives for a New Era* (pp. 225-240). Springer Singapore; Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-15-2521-6_14
- Mahajan, R., Lim, W. M., Sareen, M., Kumar, S., y Panwar, R. (2023). Stakeholder theory. *Journal of Business Research*, 166, 114104. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114104>
- Marques, I. C. P., Teixeira, Z. M. D. S. S., y Nogueira, F. M. D. (2020). Corporate governance and the environment in the health sector: Systematic literature review. *Journal of Governance and Regulation*, 9(2), 8-33. Scopus. <https://doi.org/10.22495/jgrv9i2art1>
- Mata, P., Cullano, R. A., Tiu, A. M., Gonzales, G., Selerio, E., Maturan, F., Evangelista, S. S., Burdeos, A., Yamagishi, K., y Ocampo, L. (2023). Public satisfaction with the government's disaster response during Typhoon Odette (Rai). *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 84, 103483. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103483>
- Mohammed, N. J., Gatea, E. A. H., y ALhamdany, S. N. (2020). Social responsibility for tourism companies and its reflection on strategic reputation. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(2), 1-8. Scopus.
- Morlote Samperio, N., y Ongay Delhumeau, H. (2004). *Metodología de la investigación: Cuaderno de trabajo*. McGraw Hill Interamericana.
- Ozdemir, S., Arroyabe, J. C. F. de, Sena, V., y Gupta, S. (2023). Stakeholder diversity and collaborative innovation: Integrating the resource-based view with stakeholder theory. *Journal of Business Research*, 164, 113955. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113955>
- Parella Stracuzzi, S., y Martins Pestana, F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa* (1. ed). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

- Pfajfar, G., Shoham, A., Małecka, A., y Zalaznik, M. (2022). Value of corporate social responsibility for multiple stakeholders and social impact – Relationship marketing perspective. *Journal of Business Research*, 143, 46-61. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.051>
- Pramling, N. (2023). *Methodology for Early Childhood Education and Care Research: Premises and Principles of Scientific Knowledge Building*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-24174-1>
- Pucci, T., Casprini, E., Galati, A., y Zanni, L. (2020). The virtuous cycle of stakeholder engagement in developing a sustainability culture: Salcheto winery. *Journal of Business Research*, 119, 364-376. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.009>
- Qin, X., Wang, B.-L., Zhao, J., Wu, P., y Liu, T. (2023). Learn from the best hospitals: A comparison of the mission, vision and values. *BMC Health Services Research*, 23(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09699-8>
- Rahman, F., Islam, M. A., y Hadiuzzaman, M. (2023). Paratransit service quality modeling reflecting users' perception-A case study in Dhaka, Bangladesh. *IATSS Research*, 47(3), 335-348. <https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2023.07.001>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., y Hernández-Palma, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Informacion Tecnologica*, 31(4), 221-232. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Shiwakoti, N., Jiang, H., y Nguyen, A. D. (2022). Passengers' perception of safety and its relationship with demographics, service quality, satisfaction and loyalty in airlines sector—A case study of Vietnam to Australia route. *Transport Policy*, 124, 194-202. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.04.029>
- Tortosa, V. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO ACADÉMICO HUMANÍSTICO*.
- Vadivel, S. M., y Boobalan, K. (2024). Influences of Indian postal service quality factors on customer satisfaction amidst Covid-19 pandemic: An empirical

study. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 15(2), 758-773. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s13198-023-01949-6>

Vásquez Pacheco, F. (2012). Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica. *In Crescendo*, 3(1), 195. <https://doi.org/10.21895/increc.2012.v3n1.17>

Yuen, K. F., Thai, V. V., Wong, Y. D., y Wang, X. (2018). Interaction impacts of corporate social responsibility and service quality on shipping firms' performance. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 113,397-409. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.04.008>

Zeqiri, J., Dania, T. R., Adriana, L.-T. D., Gagica, K., y Gleason, K. (2023). The impact of e-service quality on word of mouth: A higher education context. *The International Journal of Management Education*, 21(3), 100850. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100850>

Zhang, Y., Lee, S.-Y., y Gu, Y. (2023). A review of air transport service quality studies: Current status and future research agenda. *Journal of the Air Transport Research Society*, 1(1), 9-21. <https://doi.org/10.59521/EF52BB6324BD7035>

ANEXOS

ANEXO 1: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
responsabilidad social	La responsabilidad social se refiere a la capacidad de las instituciones, incluyendo los gobiernos locales, para asumir y gestionar los impactos sociales, ambientales y económicos de sus acciones y decisiones (Jhamb, 2018).	Esta variable se analiza desde el compromiso ético, gobernanza inclusiva, sostenibilidad a largo plazo, diálogo y colaboración	Compromiso ético Gobernanza inclusiva Sostenibilidad a largo plazo Diálogo y colaboración	Tasa de cumplimiento de normativas percepción ética Participación en toma de decisiones Diversidad en roles de liderazgo Iniciativas de desarrollo sostenible Inversión en infraestructura verde Alianzas con organizaciones no gubernamentales Satisfacción con el servicio municipal	Escala lickert
calidad de servicio	La calidad de servicio se define como la capacidad de las instituciones, incluyendo los gobiernos locales, para proporcionar servicios efectivos y eficientes que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos (Grönroos, 1984).	Esta variable se analiza desde la brecha entre las expectativas y percepción de la gestión, la brecha entre la percepción de la gestión y la especificación del servicio, la brecha entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado, la brecha entre el servicio entregado y la comunicación externa, la brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio	Brecha entre las expectativas y percepción de la gestión Brecha entre la percepción de la gestión y la especificación del servicio Brecha entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado Brecha entre el servicio entregado y la comunicación externa Brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio	Evaluaciones de desempeño de gestión Tasa de respuesta a quejas Claridad de comunicación sobre servicios entendimiento del servicio Cumplimiento de especificaciones del servicio Auditorías de calidad de servicio Consistencia en la comunicación vs. entrega Índice de correspondencia de expectativas percepción vs. expectativas Indicadores de mejora continua	Escala lickert

ANEXO 2. Instrumento para la recolección de datos

Instrumento para describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo

Instrucciones: Estimado participante se le solicita leer detenidamente cada ítem y marca la escala que corresponde en su opinión.

Objetivo: Describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo.

Donde:

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Compromiso ético					
1. Siento que el gobierno municipal cumple adecuadamente con las normativas éticas y legales en su operación diaria.					
2. Percibo que hay un alto nivel de integridad ética en las acciones y decisiones tomadas por el gobierno municipal.					
3. Los funcionarios municipales demuestran un compromiso constante con principios éticos en su conducta profesional.					
4. Las políticas implementadas por el municipio reflejan un compromiso serio con la responsabilidad y la ética.					
Dimensión: Gobernanza inclusiva					
5. Me siento incluido(a) en el proceso de toma de decisiones del gobierno municipal.					
6. Observo una diversidad de roles de liderazgo dentro del gobierno municipal que refleja la estructura demográfica de nuestra comunidad.					
7. Considero que las decisiones municipales son el resultado de un proceso amplio y participativo.					
8. El gobierno municipal facilita activamente la participación de diversos grupos sociales en la planificación y ejecución de proyectos locales.					
Dimensión: Sostenibilidad a largo plazo					
9. El gobierno municipal ha implementado iniciativas efectivas para el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.					
10. Percibo que las inversiones en infraestructura verde son adecuadas y reflejan un compromiso con la sostenibilidad ambiental.					

11. Las políticas de desarrollo a largo plazo del municipio consideran adecuadamente los impactos ambientales y sociales.					
12. El municipio ha demostrado una planificación efectiva que considera las necesidades futuras de la comunidad y del medio ambiente.					
Dimensión: Diálogo y colaboración					
13. El gobierno municipal mantiene alianzas efectivas con organizaciones no gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios.					
14. La comunicación entre el municipio y los ciudadanos es frecuente, transparente y abierta.					
15. Me siento satisfecho con la forma en que el municipio responde a las consultas y preocupaciones de los ciudadanos.					
16. Las estrategias de colaboración del municipio con diferentes actores han mejorado la calidad de los servicios municipales.					

Gracias por su participación.

ANEXO 2. Instrumento para la recolección de datos

Instrumento para describir el nivel de la calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo

Instrucciones: Estimado participante se le solicita leer detenidamente cada ítem y marca la escala que corresponde en su opinión.

Objetivo: Describir el nivel de la calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

Donde:

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Brecha entre las expectativas y percepción de la gestión					
1. Siento que la gestión del servicio municipal cumple con mis expectativas personales.					
2. Las evaluaciones de desempeño de gestión reflejan con precisión la calidad del servicio proporcionado por el municipio.					
3. La tasa de respuesta a quejas y reclamos es rápida y efectiva, cumpliendo con lo que espero del servicio municipal.					
Dimensión: Brecha entre la percepción de la gestión y la especificación del servicio					
4. La información proporcionada por el municipio sobre los servicios disponibles es clara y fácil de entender.					
5. Los servicios municipales son entregados de acuerdo con las especificaciones anunciadas previamente.					
6. Regularmente se realizan auditorías de calidad de servicio para asegurar que los estándares especificados se mantengan.					
Dimensión: Brecha entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado					
7. Los servicios entregados por el municipio siempre cumplen con los estándares de calidad especificados.					
8. Siento que la calidad del servicio municipal ha mejorado constantemente debido a un enfoque en la mejora continua.					
9. Las especificaciones del servicio se actualizan regularmente para adaptarse mejor a las necesidades de los ciudadanos.					
Dimensión: Brecha entre el servicio entregado y la comunicación externa					

10. La comunicación del municipio sobre sus servicios es consistente con la calidad del servicio que recibo.					
11. Los informes y comunicados del municipio sobre el progreso y calidad de los servicios son precisos y transparentes.					
12. El índice de correspondencia de expectativas, que mide cómo los servicios entregados coinciden con lo comunicado, es alto.					
Dimensión: Brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio					
13. Mis experiencias con los servicios municipales generalmente coinciden con mis expectativas iniciales.					
14. Las discrepancias entre lo que espero de los servicios municipales y lo que recibo son mínimas.					
15. Siento que el municipio se esfuerza por entender y cumplir con las expectativas de los ciudadanos en sus servicios.					

Gracias por su participación.

Anexo 3: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Mgtr. José Augusto Jesús Chavesta Atoche.

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, asimismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: "Gobierno digital y teletrabajo en un distrito judicial de Lambayeque". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su palpitación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como servidor público y profesional de alta dirección.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por su anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

CPC. Marco Romario Taboada Atoche
DNI: 72967581



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo.

3. TESISISTA:

CPC. Marco Romario Taboada Atoche.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de Mayo de 2024

Mgtr. José Augusto Jesús Chaveta Atoche

DNI: 43841817

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para describir el nivel de la calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

7. TESISISTA:

CPC. Marco Romario Taboada Atoche.

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de Mayo de 2024

Mgtr. José Augusto Jesús Chavesta Atoche

DNI: 43841817

EXPERTO EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				REALACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		REALCION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Instrumento para describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo	Compromiso ético	- Tasa de cumplimiento de normativas. - Percepción ética	Siento que el gobierno municipal cumple adecuadamente con las normativas éticas y legales en su operación diaria.	X		X		X		X		
			Percibo que hay un alto nivel de integridad ética en las acciones y decisiones tomadas por el gobierno municipal.	X		X		X		X		
			Los funcionarios municipales demuestran un compromiso constante con principios éticos en su conducta profesional.	X		X		X		X		
			Las políticas implementadas por el municipio reflejan un	X		X		X		X		



			compromiso serio con la responsabilidad y la ética.									
Gobernanza inclusiva	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en toma de decisiones. - Diversidad en roles de liderazgo 	Me siento incluido(a) en el proceso de toma de decisiones del gobierno municipal.	X		X		X		X			
		Observo una diversidad de roles de liderazgo dentro del gobierno municipal que refleja la estructura demográfica de nuestra comunidad.	X		X		X		X			
		Considero que las decisiones municipales son el resultado de un proceso amplio y participativo.	X		X		X		X			
		El gobierno municipal facilita activamente la participación de diversos grupos sociales en la planificación y ejecución de proyectos locales.	X		X		X		X			
Sostenibilidad a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativas de desarrollo sostenible. - Inversión en infraestructura verde. 	El gobierno municipal ha implementado iniciativas efectivas para el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.	X		X		X		X			
		Percibo que las inversiones en infraestructura verde son adecuadas y reflejan un compromiso con la sostenibilidad ambiental.	X		X		X		X			
		Las políticas de desarrollo a largo plazo del municipio consideran adecuadamente los	X		X		X		X			



	Diálogo y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con organizaciones no gubernamentales. - Satisfacción con el servicio municipal. 	impactos ambientales y sociales.										
			El municipio ha demostrado una planificación efectiva que considera las necesidades futuras de la comunidad y del medio ambiente	X		X		X		X			
			El gobierno municipal mantiene alianzas efectivas con organizaciones no gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios.	X		X		X		X			
			La comunicación entre el municipio y los ciudadanos es frecuente, transparente y abierta.	X		X		X		X			
			Me siento satisfecho con la forma en que el municipio responde a las consultas y preocupaciones de los ciudadanos.	X		X		X		X			
			Las estrategias de colaboración del municipio con diferentes actores han mejorado la calidad de los servicios municipales.	X		X		X		X			
Instrumento para describir el nivel de la calidad de servicio municipal	Brecha entre las expectativas y percepción de la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones de desempeño de gestión. - Tasa de respuesta a quejas. 	Siento que la gestión del servicio municipal cumple con mis expectativas personales.	X		X		X		X			
			Las evaluaciones de desempeño de gestión reflejan con precisión la calidad del servicio proporcionado por el municipio.	X		X		X		X			



			La tasa de respuesta a quejas y reclamos es rápida y efectiva, cumpliendo con lo que espero del servicio municipal.	X		X		X		X		
Brecha entre la percepción de la gestión y la especificación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de comunicación sobre servicios. - entendimiento del servicio. 	La información proporcionada por el municipio sobre los servicios disponibles es clara y fácil de entender.	X		X		X		X			
		Los servicios municipales son entregados de acuerdo con las especificaciones anunciadas previamente.	X		X		X		X			
		Regularmente se realizan auditorías de calidad de servicio para asegurar que los estándares especificados se mantengan.	X		X		X		X			
Brecha entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de especificaciones del servicio. - Auditorías de calidad de servicio. 	Los servicios entregados por el municipio siempre cumplen con los estándares de calidad especificados.	X		X		X		X			
		Siento que la calidad del servicio municipal ha mejorado constantemente debido a un enfoque en la mejora continua.	X		X		X		X			
		Las especificaciones del servicio se actualizan regularmente para adaptarse mejor a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		X			
Brecha entre el servicio		La comunicación del municipio sobre sus servicios es	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

entregado y la comunicación externa.	- Consistencia en la comunicación vs. entrega. - Índice de correspondencia de expectativas.	consistente con la calidad del servicio que recibo.									
		Los informes y comunicados del municipio sobre el progreso y calidad de los servicios son precisos y transparentes.	X		X		X		X		
		El índice de correspondencia de expectativas, que mide cómo los servicios entregados coinciden con lo comunicado, es alto.	X		X		X		X		
Brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio.	- percepción vs. expectativas. - Indicadores de mejora continua.	Mis experiencias con los servicios municipales generalmente coinciden con mis expectativas iniciales.	X		X		X		X		
		Las discrepancias entre lo que espero de los servicios municipales y lo que recibo son mínimas.	X		X		X		X		
		Siento que el municipio se esfuerza por entender y cumplir con las expectativas de los ciudadanos en sus servicios.	X		X		X		X		

Mgtr. José Augusto Jesús Chavesta Atoche
DNI: 43841817



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAVESTA ATOCHE**
Nombres **JOSE AUGUSTO JESUS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **43841817**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/01/21**
Resolución/Acta **0493-2020-UCV**
Diploma **052-100537**
Fecha Matriculación **03/03/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001923338



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/06/2024 21:14:47-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Mgtr. Rudy Yalu Huamán Sánchez.

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, asimismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: "Gobierno digital y teletrabajo en un distrito judicial de Lambayeque". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su palpación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como servidor público y profesional de alta dirección.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por su anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

CPC. Marco Romario Taboada Atoche
DNI: 72967581



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo.

3. TESISISTA:

CPC. Marco Romario Taboada Atoche.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de Mayo de 2024

Mgtr. Rudy Yalu Huamán Sánchez

DNI: 42697404

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para describir el nivel de la calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

7. TESISISTA:

CPC. Marco Romario Taboada Atoche.

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de Mayo de 2024

Mgr. Rudy Yalu Huamán Sánchez

DNI: 42697404

EXPERTO EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				REALACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		REALCION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Instrumento para describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo	Compromiso ético	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de cumplimiento de normativas. - Percepción ética 	Siento que el gobierno municipal cumple adecuadamente con las normativas éticas y legales en su operación diaria.	X		X		X		X		
			Percibo que hay un alto nivel de integridad ética en las acciones y decisiones tomadas por el gobierno municipal.	X		X		X		X		
			Los funcionarios municipales demuestran un compromiso constante con principios éticos en su conducta profesional.	X		X		X		X		
			Las políticas implementadas por el municipio reflejan un	X		X		X		X		



			compromiso serio con la responsabilidad y la ética.									
Gobernanza inclusiva	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en toma de decisiones. - Diversidad en roles de liderazgo 	Me siento incluido(a) en el proceso de toma de decisiones del gobierno municipal.	X		X		X		X			
		Observo una diversidad de roles de liderazgo dentro del gobierno municipal que refleja la estructura demográfica de nuestra comunidad.	X		X		X		X			
		Considero que las decisiones municipales son el resultado de un proceso amplio y participativo.	X		X		X		X			
		El gobierno municipal facilita activamente la participación de diversos grupos sociales en la planificación y ejecución de proyectos locales.	X		X		X		X			
Sostenibilidad a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativas de desarrollo sostenible. - Inversión en infraestructura verde. 	El gobierno municipal ha implementado iniciativas efectivas para el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.	X		X		X		X			
		Percibo que las inversiones en infraestructura verde son adecuadas y reflejan un compromiso con la sostenibilidad ambiental.	X		X		X		X			
		Las políticas de desarrollo a largo plazo del municipio consideran adecuadamente los	X		X		X		X			



			impactos ambientales y sociales.									
			El municipio ha demostrado una planificación efectiva que considera las necesidades futuras de la comunidad y del medio ambiente	X		X		X		X		
	Diálogo y colaboración	- Alianzas con organizaciones no gubernamentales. - Satisfacción con el servicio municipal.	El gobierno municipal mantiene alianzas efectivas con organizaciones no gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios.	X		X		X		X		
			La comunicación entre el municipio y los ciudadanos es frecuente, transparente y abierta.	X		X		X		X		
			Me siento satisfecho con la forma en que el municipio responde a las consultas y preocupaciones de los ciudadanos.	X		X		X		X		
			Las estrategias de colaboración del municipio con diferentes actores han mejorado la calidad de los servicios municipales.	X		X		X		X		
Instrumento para describir el nivel de la calidad de servicio municipal	Brecha entre las expectativas y percepción de la gestión.	- Evaluaciones de desempeño de gestión. - Tasa de respuesta a quejas.	Siento que la gestión del servicio municipal cumple con mis expectativas personales.	X		X		X		X		
			Las evaluaciones de desempeño de gestión reflejan con precisión la calidad del servicio proporcionado por el municipio.	X		X		X		X		



			La tasa de respuesta a quejas y reclamos es rápida y efectiva, cumpliendo con lo que espero del servicio municipal.	X		X		X		X		
Brecha entre la percepción de la gestión y la especificación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de comunicación sobre servicios. - entendimiento del servicio. 	La información proporcionada por el municipio sobre los servicios disponibles es clara y fácil de entender.	X		X		X		X			
		Los servicios municipales son entregados de acuerdo con las especificaciones anunciadas previamente.	X		X		X		X			
		Regularmente se realizan auditorías de calidad de servicio para asegurar que los estándares especificados se mantengan.	X		X		X		X			
Brecha entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de especificaciones del servicio. - Auditorías de calidad de servicio. 	Los servicios entregados por el municipio siempre cumplen con los estándares de calidad especificados.	X		X		X		X			
		Siento que la calidad del servicio municipal ha mejorado constantemente debido a un enfoque en la mejora continua.	X		X		X		X			
		Las especificaciones del servicio se actualizan regularmente para adaptarse mejor a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		X			
Brecha entre el servicio			La comunicación del municipio sobre sus servicios es	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

entregado y la comunicación externa.	- Consistencia en la comunicación vs. entrega. - Índice de correspondencia de expectativas.	consistente con la calidad del servicio que recibo.									
		Los informes y comunicados del municipio sobre el progreso y calidad de los servicios son precisos y transparentes.	X		X		X		X		
Brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio.	- percepción vs. expectativas. - Indicadores de mejora continua.	El índice de correspondencia de expectativas, que mide cómo los servicios entregados coinciden con lo comunicado, es alto.	X		X		X		X		
		Mis experiencias con los servicios municipales generalmente coinciden con mis expectativas iniciales.	X		X		X		X		
		Las discrepancias entre lo que espero de los servicios municipales y lo que recibo son mínimas.	X		X		X		X		
		Siento que el municipio se esfuerza por entender y cumplir con las expectativas de los ciudadanos en sus servicios.	X		X		X		X		

Mgtr. Rudy Yalu Huamán Sánchez
DNI:42697404



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HUAMAN SANCHEZ**
Nombres **RUDY YALU**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **42697404**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/09/20**
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**
Diploma **052-090355**
Fecha Matrícula **03/09/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001923343



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/08/2024 21:24:10-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Mgtr. Tatiana Noemí Portilla Guerrero.

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, asimismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: "Gobierno digital y teletrabajo en un distrito judicial de Lambayeque". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su palpitación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como servidor público y profesional de alta dirección.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por su anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

CPC. Marco Romario Taboada Atoche
DNI: 72967581



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo.

3. TESISISTA:

CPC. Marco Romario Taboada Atoche.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de Mayo de 2024

Mgtr. Tatiana Noemi Portilla Guerrero

DNI: 44749259

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para describir el nivel de la calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo.

7. TESISISTA:

CPC. Marco Romario Taboada Atoche.

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de Mayo de 2024

Mgtr. Tatiana Noemí Portilla Guerrero

DNI: 44749259

EXPERTO EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				REALACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		REALCION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Instrumento para describir el nivel de responsabilidad social en un gobierno local de la provincia de Cutervo	Compromiso ético	- Tasa de cumplimiento de normativas. - Percepción ética	Siento que el gobierno municipal cumple adecuadamente con las normativas éticas y legales en su operación diaria.	X		X		X		X		
			Percibo que hay un alto nivel de integridad ética en las acciones y decisiones tomadas por el gobierno municipal.	X		X		X		X		
			Los funcionarios municipales demuestran un compromiso constante con principios éticos en su conducta profesional.	X		X		X		X		
			Las políticas implementadas por el municipio reflejan un	X		X		X		X		



			compromiso serio con la responsabilidad y la ética.									
Gobernanza inclusiva	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en toma de decisiones. - Diversidad en roles de liderazgo 	Me siento incluido(a) en el proceso de toma de decisiones del gobierno municipal.	X		X		X		X			
		Observo una diversidad de roles de liderazgo dentro del gobierno municipal que refleja la estructura demográfica de nuestra comunidad.	X		X		X		X			
		Considero que las decisiones municipales son el resultado de un proceso amplio y participativo.	X		X		X		X			
		El gobierno municipal facilita activamente la participación de diversos grupos sociales en la planificación y ejecución de proyectos locales.	X		X		X		X			
Sostenibilidad a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativas de desarrollo sostenible. - Inversión en infraestructura verde. 	El gobierno municipal ha implementado iniciativas efectivas para el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.	X		X		X		X			
		Percibo que las inversiones en infraestructura verde son adecuadas y reflejan un compromiso con la sostenibilidad ambiental.	X		X		X		X			
		Las políticas de desarrollo a largo plazo del municipio consideran adecuadamente los	X		X		X		X			



			impactos ambientales y sociales.											
			El municipio ha demostrado una planificación efectiva que considera las necesidades futuras de la comunidad y del medio ambiente	X		X		X		X				
			Diálogo y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con organizaciones no gubernamentales. - Satisfacción con el servicio municipal. 	El gobierno municipal mantiene alianzas efectivas con organizaciones no gubernamentales para mejorar la calidad de los servicios.	X		X		X		X		
					La comunicación entre el municipio y los ciudadanos es frecuente, transparente y abierta.	X		X		X		X		
					Me siento satisfecho con la forma en que el municipio responde a las consultas y preocupaciones de los ciudadanos.	X		X		X		X		
					Las estrategias de colaboración del municipio con diferentes actores han mejorado la calidad de los servicios municipales.	X		X		X		X		
Instrumento para describir el nivel de la calidad de servicio municipal	Brecha entre las expectativas y percepción de la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones de desempeño de gestión. - Tasa de respuesta a quejas. 	Siento que la gestión del servicio municipal cumple con mis expectativas personales.	X		X		X		X				
			Las evaluaciones de desempeño de gestión reflejan con precisión la calidad del servicio proporcionado por el municipio.	X		X		X		X				



			La tasa de respuesta a quejas y reclamos es rápida y efectiva, cumpliendo con lo que espero del servicio municipal.	X		X		X		X	
Brecha entre la percepción de la gestión y la especificación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de comunicación sobre servicios. - entendimiento del servicio. 		La información proporcionada por el municipio sobre los servicios disponibles es clara y fácil de entender.	X		X		X		X	
			Los servicios municipales son entregados de acuerdo con las especificaciones anunciadas previamente.	X		X		X		X	
			Regularmente se realizan auditorías de calidad de servicio para asegurar que los estándares especificados se mantengan.	X		X		X		X	
			Los servicios entregados por el municipio siempre cumplen con los estándares de calidad especificados.	X		X		X		X	
Brecha entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de especificaciones del servicio. - Auditorías de calidad de servicio. 		Siento que la calidad del servicio municipal ha mejorado constantemente debido a un enfoque en la mejora continua.	X		X		X		X	
			Las especificaciones del servicio se actualizan regularmente para adaptarse mejor a las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		X	
			La comunicación del municipio sobre sus servicios es	X		X		X		X	
Brecha entre el servicio				X		X		X		X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

entregado y la comunicación externa.	- Consistencia en la comunicación vs. entrega. - Índice de correspondencia de expectativas.	consistente con la calidad del servicio que recibo.									
		Los informes y comunicados del municipio sobre el progreso y calidad de los servicios son precisos y transparentes.	X		X		X		X		
		El índice de correspondencia de expectativas, que mide cómo los servicios entregados coinciden con lo comunicado, es alto.	X		X		X		X		
Brecha entre las percepciones del servicio y las expectativas del servicio.	- percepción vs. expectativas. - Indicadores de mejora continua.	Mis experiencias con los servicios municipales generalmente coinciden con mis expectativas iniciales.	X		X		X		X		
		Las discrepancias entre lo que espero de los servicios municipales y lo que recibo son mínimas.	X		X		X		X		
		Siento que el municipio se esfuerza por entender y cumplir con las expectativas de los ciudadanos en sus servicios.	X		X		X		X		

Mgtr. Tatiana Noemí Portilla Guerrero
DNI: 44749259



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PORTILLAS GUERRERO**
Nombres **TATIANA NOEMI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **44749259**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **21.09.20**
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**
Diploma **052-090360**
Fecha Matricula **03.09.2018**
Fecha Egreso **19.01.2020**

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Junio de 2024



CODIGO VIRTUAL 8001023346



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servicio de
Agente automatizado.
Fecha: 2024.06.05 21:20:12 -0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lector de códigos o teléfono celular accediendo al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Cálculos estadísticos

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.676}{0.0025}$$

$$n = 270.4 = 270$$

CONFIABILIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	de N elementos
,748	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
R1	53,60	57,921	,822	,679
R2	53,33	74,164	,151	,751
R3	52,90	75,838	,036	,762
R4	53,60	57,921	,822	,679
R5	53,33	74,164	,151	,751
R6	52,90	75,838	,036	,762
R7	53,60	57,921	,822	,679
R8	53,33	74,164	,151	,751
R9	52,90	75,838	,036	,762
R10	53,60	57,921	,822	,679
R11	53,33	74,164	,151	,751
R12	52,90	75,838	,036	,762
R13	53,60	57,921	,822	,679
R14	53,33	74,164	,151	,751
R15	52,90	75,838	,036	,762
R16	53,33	74,164	,151	,751

CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	50,10	54,358	,840	,678
C2	49,83	72,541	,033	,763
C3	49,40	70,367	,127	,758
C4	50,10	54,358	,840	,678
C5	49,83	72,541	,033	,763
C6	49,40	70,367	,127	,758
C7	50,10	54,358	,840	,678
C8	49,83	72,541	,033	,763
C9	49,40	70,367	,127	,758
C10	50,10	54,358	,840	,678
C11	49,83	72,541	,033	,763
C12	49,40	70,367	,127	,758
C13	50,10	54,358	,840	,678
C14	49,83	72,541	,033	,763
C15	49,40	70,367	,127	,758

Anexo 4. Reporte Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1088032488&c=2428735984&w=103

feedback studio MARCO ROMARIO TABOADA ATOCHE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPAL EN UN DISTRITO DE LA PROVINCIA DE CUTERVO /100 1 de 195

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Responsabilidad social y calidad de servicio municipal en un distrito de la provincia de Cutervo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Taboada Atoche, Marco Romario (orcid.org/0000-0003-2285-4528)

ASESOR:
Mgtr. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)
Dra. Barturén Mondragón, Eliana Maritza (orcid.org/0000-0002-0458-1637)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ
2024

Página: 1 de 28 Número de palabras: 6936 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver Fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
6	presidencia.gob.do Fuente de Internet	<1 %
7	www.bancoldex.com Fuente de Internet	<1 %
8	diegosalan.net Fuente de Internet	<1 %
9	urpan1.un.org Fuente de Internet	<1 %
10	aldia.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
11	issuu.com Fuente de Internet	<1 %