



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el
distrito de Lamas, 2022

AUTOR:

Cortez Torres, Fernando Gilberto (orcid.org/0000-0003-2342-0377)

ASESOR:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. A mis padres: Fernando Cortez y Yolanda Torres.

A mi querido hijo Hugo Fernando, quien es mi mayor inspiración para seguir adelante, tanto en el ámbito profesional como profesional.

Fernando Gilberto

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud, a mis padres por su apoyo incondicional, a mis profesores, asesor y a mi propio esfuerzo.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de los instrumentos.....	17
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos – Responsabilidad social.....	17
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad – Responsabilidad social	18
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos – Calidad d servicio	18
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad – Calidad d servicio.....	18
Tabla 6. La responsabilidad social en el distrito de Lamas	21
Tabla 7. La calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas.....	22
Tabla 8. Prueba de normalidad de los datos procesados	23
Tabla 9. Relación entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal	24
Tabla 10. Relación entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal ..	25
Tabla 11. Relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal	26
Tabla 12. Relación entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal	27

Resumen

El estudio se desarrolló bajo el objetivo principal de determinar la relación entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, en el año 2022, por lo tanto, fue de un diseño no experimental y de nivel descriptivo-correlacional. Se tomó como muestra a 373 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta, siendo importante la utilización del cuestionario para el registro de datos. El trabajo concluyó que, la relación existente entre responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, fue positiva y considerable ($r_s=0,788$), al mismo tiempo se determinó que la relación estadística es significativa al nivel 0,000. Además, se determinó que existe relación significativa ($p=0,000$) entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal, considerando una relación positiva y considerable ($r_s=0,735$). Además, se determinó una relación estadísticamente positiva y considerable ($r_s=0,726$) entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal, siendo significativa al nivel 0,000. Por último, se determinó que, la relación existente entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal es positiva y media ($r_s=0,675$) la misma que es significativa al nivel 0,000.

Palabras clave: Responsabilidad social, gestión, servicio público, estado.

Abstract

The study was developed under the main objective of determining the relationship between social responsibility and the quality of municipal service in the district of Lamas, in the year 2022, therefore, it was of a non-experimental design and descriptive-correlational level. 373 users were taken as a sample. The survey technique was used, being important the use of the questionnaire for data registration. The work concluded that the relationship between social responsibility and the quality of municipal service in the Lamas district was positive and considerable ($r_s=0.788$), at the same time it was determined that the statistical relationship is significant at the 0.000 level. In addition, it was determined that there is a significant relationship ($p=0.000$) between the social dimension and the quality of municipal service, considering a positive and considerable relationship ($r_s=0.735$). In addition, a statistically positive and considerable relationship ($r_s=0.726$) was determined between the environmental dimension and the quality of municipal service, being significant at the 0.000 level. Finally, it was determined that the relationship between the economic dimension and the quality of municipal service is positive and medium ($r_s=0.675$), which is significant at the 0.000 level.

Keywords: Social responsibility, management, public service, state.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, organizaciones e instituciones públicas han dedicado importantes esfuerzos, tiempo y recursos económicos para desarrollar políticas de responsabilidad social (RS). Sánchez-Hernández *et al.* (2020) explican que la responsabilidad social en la administración pública es un fenómeno emergente que aborda los desafíos y oportunidades que enfrentan las instituciones públicas en un mundo en rápida evolución. Por lo tanto, cada vez más las instituciones públicas se preocupan por emprender iniciativas socialmente responsables, la cual permita priorizar las dificultades de los socios y de los ciudadanos (Nevado & Gallardo, 2019).

Sin embargo, la nueva administración pública podría ser erróneamente comparada con la nueva gestión pública. Aunque ambos movimientos tienen rasgos comunes, el segundo destaca que la gestión debe garantizar la disposición de los bienes públicos. La eficacia también es importante, ya que la nueva administración pública pretende profesionalizar el servicio público adoptando modelos de gestión del sector privado. Lejos de este enfoque, adoptamos la idea de que la responsabilidad social podría ser una nueva herramienta para las entidades públicas con el fin de generar confianza y garantizar la disposición de los bienes públicos, participación ciudadana (Sánchez-Hernández *et al.*, 2020; Pavlyshyn *et al.*, 2021). Jelinkova & Tetreova (2019) consideran que la responsabilidad social alude a las elecciones intencionales de una asociación que parecen promover unos grandes beneficios sociales, más allá de los intereses de la asociación y el cumplimiento.

Actualmente, el Perú ha logrado avances extraordinarios en la mejora de la responsabilidad social (RS), tanto el sector público como empresas privadas se han unido a la práctica de la responsabilidad social, al igual que la instancia del Municipio de Miraflores que se ha convertido en una institución que ofrece calidad en sus servicios a sus usuarios que asisten. Además, viene encaminando como una entidad socialmente responsable a través de

proyectos a favor de la sociedad y de sus trabajadores (Jáuregui, 2019). Si bien es cierto la mayoría de los municipios se encaminan a la implementación de estrategias sociales con los diversos públicos dado al compromiso y preocupación por los usuarios, colaboradores y sociedad, puede traer grandes ventajas. Un caso referente es la de Asenjo y Guevara (2020) pues precisan que la responsabilidad social municipal es buena en un 90%, pues demuestran en gran medida el compromiso con la población y la preservación del medio ambiente.

Ante lo anterior, es imprescindible acotar que las instituciones del estado que abordan la responsabilidad social, primero deben serlo de manera interna y sus patrocinadores financieros. Regularmente, la organización que incorporan los programas de compromiso social ha creado en la medida en que pueden compensar a la sociedad (Burgos, 2018). De esta manera, la responsabilidad suele ser un marco que se muestra a las grandes asociaciones. En definitiva, cuanto más evidente y productiva es una asociación, más compromiso necesita para establecer normas de moral directa (Castillo et al., 2020).

La ciudad de Lamas, actualmente es reconocida por su antigüedad en todo el oriente peruano, con una población que se remonta a la antigüedad, la misma que ha sido el nacimiento para creación de nuevas comunidades en la región San Martín. Por lo tanto, la Municipalidad Provincial de Lamas no ha sido ajena a la problemática que se evidencia en los sectores anteriores analizados. En dicha institución se observa la ausencia de la noción de responsabilidad social en los funcionarios, por lo que no se sienten bien comprometidos con el desarrollo local, lo cual se percibe en los procesos en que se brindan los servicios a los usuarios. Asimismo, la comunicación no es buena con el usuario, tampoco existe una oportuna transparencia en las actividades y proyectos que requiera el público, para ello, el municipio debe propiciar un arreglo de obligación social que se adecuen a la situación actual ajuste a su circunstancia actual para acompañar al elemento, tanto interno como externo, partiendo de la gestión económica, social y ambiental de cada

uno de los actores, respetando las personas, el territorio y el clima, contribuyendo consecuentemente al desarrollo en beneficio de todos.

Dada la problemática analizada anteriormente se formula las siguientes preguntas de investigación, desde lo general: ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022? Las preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022?

La presente investigación se justificó por 5 aspectos básicos, el primero por conveniencia, ya que la responsabilidad social en las entidades del estado se relaciona íntimamente con la sostenibilidad para asegurar el futuro de la población, lo cual conlleva a optimizar los procesos para una mejor calidad de servicio a los ciudadanos, como también, brindar bienestar y tranquilidad a los trabajadores. También, será de gran relevancia social, pues una responsabilidad social adecuada y bien ejecutada, ayudará a cumplir integralmente los objetivos de la institución, donde radicará una manera de generar economía sustentable y al mismo tiempo cultura, valores y puedan crear conciencia con la sociedad.

Asimismo, respecto a la justificación teórica, el estudio sirvió como base fundamental teórica en la identificación de ideas, opciones que sirvan de medio para la solución de deficiencias encontradas en la Municipalidad del Distrito de Lamas, donde las teorías estarán adaptadas sobre las variables analizadas. Por otro lado, se justifica de forma práctica, debido a que la investigación proporcionará información beneficiosa e ideas importantes sobre la responsabilidad social y la calidad de servicio, por lo tanto, servirá como fuente bibliográfica para futuras investigaciones. Asimismo, los únicos beneficiados serán los trabajadores y los ciudadanos, ya que gracias a esta

evaluación habrá más conocimientos sobre dichas variables. Finalmente, se justifica metodológicamente, pues la investigación contribuirá en la utilización de las técnicas idóneas para el análisis del comportamiento de las variables.

Para abordar el tema se ha propuesto como objetivo general: Determinar la relación entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022. Con el mismo propósito se han formulado los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022. Determinar la relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022. Determinar la relación entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022. Hipótesis específicas: Hi1: La relación es significativa entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022. Hi2: La relación es significativa entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022. Hi3: La relación es significativa entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha realizado una revisión bibliográfica sobre las variables de estudio responsabilidad social y calidad de servicio, se ha logrado identificar algunas investigaciones científicas en diferentes ámbitos internacional y nacional, los mismos que serán beneficiosos para la discusión del estudio. Según Bruce & Owusu-Ansah (2022). En su trabajo de averiguación, tuvo como propósito medir la efectividad de la responsabilidad social para influir en la satisfacción del cliente, la investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, teniendo como población de estudio a 20 participantes. Los autores concluyeron que, la responsabilidad social presenta una influencia positiva y directa hacia la satisfacción de los consumidores. Por lo tanto, la implementación de responsabilidad empresarial genera satisfacción del cliente, convirtiéndose en una vía para que las empresas mejoren su relación con los clientes, como resultado, la experiencia del producto y servicio crea compras repetidas por parte de los clientes, lo que conduce a la lealtad y satisfacción.

Por su parte Sibonde & Dassah (2021). En su exploración pretendió determinar la correlación entre la motivación de personal y la calidad de los servicios prestados, desarrollando una indagación de tipo cuantitativo de diseño no experimental, considerando como muestra de estudio a 121 empleados, siendo la encuesta y el cuestionario la técnica e instrumento para el recojo de información. Concluyendo que, la motivación de los empleados se correlaciona positivamente con el servicio de calidad, es decir, un estilo de liderazgo transformacional, rotación y ampliación de puestos, provisión de capacitación, crecimiento profesional y oportunidades de desarrollo, cambio en la cultura organizacional, un entorno de trabajo mejorado y un trabajo en equipo mejorado podrían ayudar a abordar al empleado enigma motivación-calidad del servicio.

Además, Rojas-Martínez et al. (2020). En su exploración tuvo como propósito realizar un análisis de la calidad de servicio y su importancia para lograr la

responsabilidad social, empleando el método descriptivo, no experimental y de campo, utilizó una muestra de 50 empleados del sector logístico. Concluyendo que, la responsabilidad social depende de un bajo nivel de calidad del servicio, es decir, para que una asociación sea socialmente sólida, debe iniciar una colaboración interna, de asociación y respeto por el delegado, dispuesta a impartir ejercicios positivos para el cliente y posteriormente lograr un proceso confiable y coherente. Además, destaca la posibilidad de generar satisfacción en el cliente ya que logra cumplir con sus expectativas deseadas.

También Enshaei et al. (2020). En su estudio buscó identificar los componentes sociales que impactan en la calidad de servicios en los municipios de Mazandarán, la exploración es de tipo aplicado y diseño no experimental, cuya muestra de estudio fue 356 trabajadores, empleando la técnica de la encuesta y el cuestionario. Logrando concluir que, la calidad de los servicios públicos está en consonancia con los procesos de prestación de servicios que llevan al cliente a recibir mejores servicios por parte de la organización. Por ello, los comportamientos positivos de los empleados han hecho posible la utilidad y eficiencia de las organizaciones, especialmente las del sector servicios y su utilización ha provocado un gran cambio en los asuntos administrativos, de modo que se brinda la posibilidad de éxito de las organizaciones y el desarrollo de servicios de calidad.

En la misma línea, Santos et al. (2020). En su investigación pretendía identificar los factores que definen las percepciones de los estudiantes sobre la responsabilidad social, analizar su efecto en la satisfacción y calidad del servicio, siendo una exploración explicativa y diseño no experimental, utilizó una muestra de 903 estudiantes. Concluyendo que, la responsabilidad social contribuye de manera directa en la satisfacción y la calidad de servicio, sin embargo, no logran utilizar suficientemente las herramientas para la comunicación de las actividades. Por ello, los resultados de este estudio también corroboran que una estrategia enfocada en la responsabilidad social, es decir, promover una universidad responsable, influye en las percepciones positivas de los estudiantes.

Por su parte Chan & Kohsuwan (2019) En su indagación tuvo como objetivo analizar la responsabilidad social corporativa y su impacto en la calidad del servicio de los usuarios, la indagación fue cuantitativa y diseño no experimental, se manejó 459 respuestas válidas recopiladas a través de una encuesta de cuestionario de los usuarios. Concluyendo que, la responsabilidad social tiene un efecto significativo con la calidad del servicio, por ello, se puede deducir que, al enfocarse en la responsabilidad social corporativa de sus clientes se puede obtener una buena comunicación con una fuerte preferencia y ocupar todas las compras de los servicios realizadas por sus clientes.

Además, Nevado & Gallardo (2019). En su exploración pretendía valorar la evolución de los niveles de divulgación de información sobre la responsabilidad social, siendo una exploración básica de diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 45 participantes. Concluyendo que, en su gran mayoría el nivel de divulgación sobre responsabilidad social se da por internet ya que presentan mayores posibilidades de que el personal lo pueda hacer de manejar de manera eficiente, como también los municipios de gran población cuentan con personal mejor calificado, debido a las constantes capacitaciones, lo que podría incentivar prácticas de difusión, por lo que cuentan con mayores recursos disponibles.

Según Sánchez et al. (2019). En su indagación pretendió analizar la gestión de responsabilidad social en la gestión pública de Villaflores. Para ello, se empleó el diseño no experimental y tipo descriptivo, cuya población de estudio fue 58 individuos, para la recolección de datos se empleó la encuesta, así como el cuestionario. Logrando concluir que, el 55% de los individuos tiene una impresión negativa sobre el gobierno, debido a que la institución no es socialmente idónea, ni mantiene una imagen legislativa positiva. Por lo tanto, es vital que el gobierno local intente cumplir con las responsabilidades que tiene con los habitantes y no descuide su imagen institucional.

Al mismo tiempo, Tetrevova & Jelinkova. (2019), en su investigación tuvo como objetivo identificar las prácticas socialmente responsables aplicadas por las ciudades estatutarias de la República Checa, con el fin de analizar y evaluar el alcance y la estructura de las actividades socialmente responsables, la indagación es de diseño no experimental y tipo descriptivo, los autores tomaron como población a 25 ciudades. Concluyendo que, los municipios de dicha ciudad actúan dentro de su ambiente de competencia, por encima del marco de la ley en los campos económico, ambiental, ético, social y filantrópico. Se trata de actividades que contribuyen al desarrollo de relaciones positivas con todas las partes interesadas y que conducen al apoyo a la calidad de vida de los ciudadanos en campos que no son del todo habituales y esperados.

En el ámbito nacional se podrán ver aspectos relacionados a las variables de estudios las cuales nos serán útiles para el desarrollo de la investigación. Por su parte Jáuregui (2019), en su estudio pretendió mejorar la calidad de vida de la comunidad, teniendo como responsabilidad social la municipalidad de Miraflores. La investigación es de diseño no experimental y tipo descriptiva, asimismo, contó con el apoyo de 1800 personas, utilizando el método del cuestionario. Concluyendo que, la municipalidad está dando un carácter consciente y poderoso de ayuda social, ya que vienen realizando trabajos correspondientes a los lineamientos ecológicos; generando residuos menos sólidos y promoviendo la reutilización.

De la misma forma, Asenjo y Guevara (2020), desarrolló una investigación orientada a la determinación de la relación estadística entre la responsabilidad social y la gestión de la municipalidad de Pátapo, siendo un estudio de tipo correlación y desarrollada bajo un diseño no experimental, tomo la percepción de 97 colaboradores y utilizo la encuesta para el recojo de información. Concluyó que, tras realizar la prueba Rho de Spearman, la relación existente es directa, calculándose un rs de 0.888, por lo que, la eficiencia de la responsabilidad es determinante para lograr la calidad en la gestión municipal.

Por su parte, Calderón (2022) a través de su investigación busco la determinación del grado de influencia de la responsabilidad ante la sociedad sobre la calidad de los servicios de saneamiento, desarrollándose bajo un diseño no experimental y de nivel explicativo, tomó en cuenta una población de 383 usuarios que fueron encuestados para conocer su percepción sobre las variables precisadas. Llegó a concluir que, se viene aplicando de manera incorrecta las buenas prácticas de la responsabilidad social con los usuarios, pues el trabajo de la entidad no se está orientando a la mejora de los componentes ambientales, así como la fiabilidad de los servicios prestados por la misma.

De esta manera, se precisan aspectos teóricos relacionados a la variable Responsabilidad Social. Según Morell y Villalba (2020) definen como responsabilidad social al trabajo conjunto de los actores principales de la sociales en beneficio del medio que los rodea, iniciando principalmente siendo responsable con ambiente más cercano, con es el hogar, instituciones, grupo social, la comunidad y su territorio. De la misma forma, es importante para las instituciones, ya que funciona sobre la confianza pública, lo que hace que la institución sea una posibilidad más atractiva para los trabajadores en el lugar de trabajo y conducir a una mayor productividad (Popkova et al., 2021). El impacto genera la responsabilidad social en la empresa es la rentabilidad, lo cual incentiva a que implementen iniciativas para lograr incrementar la retención y lealtad de los clientes (Hongwei & Lloyd, 2020; Zurita, 2020).

La importancia de la responsabilidad social es un método para crear negocios viables, con valores y cultura que les facilitan perseverar en el largo plazo, contribuyendo a trabajar sobre los estados del mercado laboral, en el caso de producción de bienes, cuidar y trabajar sobre el medio ambiente, por lo tanto, su estrategia es garantizar que las asociaciones estén percibidas con respecto al giro factible de los acontecimientos, para ayudar tanto a la sociedad como al clima, es decir para hacer un efecto positivo tanto dentro como fuera de la institución (Sánchez-Hernández et al., 2020; Asenjo y Guevara, 2020).

La responsabilidad social cuenta con diferentes beneficios que permite a que la empresa de manera interna, sea una organización socialmente responsable, y traer los siguientes beneficios a los diferentes espacios, como es el aislamiento y mantenimiento de la facultad, pues valora a los empleados aquellos que tienen la responsabilidad social y natural, promoviendo la cultura y la variedad (Xia et al., 2021); además, el incremento de producción, se debe a la calidad de servicio que le brindan al cliente. En la misma línea, respecto a la lealtad de clientes y proveedores, las personas demandan de información en la condición que le atendieron, pues la empresa ante la sociedad tiene una responsabilidad y una ventaja ante este aspecto (Kuzior et al., 2021); en cuanto a la credibilidad, la empresa generar confianza ante la sociedad proyectando una buena reputación. Por último, respecto a la mayor lealtad del consumidor, la responsabilidad social es un componente que asegura la firmeza del último cliente (Vélez et al., 2020; Jaimes et al., 2021).

De acuerdo a lo propuesto por Pineda-Cajilima et al. (2021) la responsabilidad social se clasifica de la siguiente manera: la responsabilidad social individual, son los integrantes de un área local, integrante de un grupo de trabajo, clientes que adquieren diferentes servicios (Calderón y Pacompia, 2021); la responsabilidad social empresarial, centrada en las actividades que realizan las organizaciones repercuten sobre la ciudadanía (Santa et al., 2021; Wan et al., 2021); la responsabilidad social pública o gubernamental, recae en los establecimientos y organizaciones quienes son responsables de planificar y ejecutar los acuerdos (Silva-Treviño et al., 2021). Las responsabilidades económicas, tratan de ser más productiva para las asociaciones y sus inversores (Sánchez et al., 2021). Las responsabilidades legales están centradas en cumplir con los reglamentos preestablecidos, y las responsabilidades éticas, está orientada a que las organizaciones para que completen razonablemente sus funciones de manera óptima (Yauri-Santos et al., 2020).

Las organizaciones deben tener en cuenta que la responsabilidad social tiene una serie de ventajas, como son la ventaja competitiva, pues atrae candidatos

fuertes e incrementa la retención (Lysiak et al., 2021). Asimismo, hace que su negocio sea atractivo para los inversionistas, además, desarrolla aún más la cultura empresarial. Tiene como propósito aumentar la firmeza y el apoyo del cliente y sobre todo mejora la rentabilidad (Jiménez et al., 2020; Ali & Kaur, 2021); en cuanto a las desventajas, la responsabilidad social cuesta dinero para implementar; impacta la rentabilidad; se cae en la mala práctica del lavado verde del marketing (Farooq et al., 2019).

En definitiva, Rojas et al. (2019) explican que la responsabilidad social municipal determina el compromiso de la entidad pública para lograr el bienestar de sus colaboradores, los usuarios y la comunidad, centrándose en la destinación de presupuesto, desarrollo de actividades no reembolsables, la toma de decisiones de mejor y lograr el impacto esperado en el desarrollo sostenible del territorio. Por lo tanto, la RS comprende dos dimensiones fundamentales para la gestión. Respecto a ello, la dimensión social está centrada en el desarrollo de donativo, así como programas educativos, de recreación, cultura y de salud, al igual que actividades orientadas a la disminución de la pobreza. La dimensión ambiental está centrada en el compromiso de sostenibilidad, la apropiación de tecnologías, toda actividad que implique la economía circular, por otro lado, implica la promoción de destinos turísticos y el cuidado de la biodiversidad. La dimensión económica, está centrada en la generación de empleo, la satisfacción de necesidades de la población, la participación ciudadana y la comunicación constante con la misma para generar transparencia de la gestión.

De acuerdo a la variable Calidad de servicio se precisan aspectos teóricos relacionados a la misma. Según Castillo et al. (2020) la calidad de servicio municipal, según el punto de vista del ciudadano es el tipo de atención que reciben, ya que no solo es responder las inquietudes del usuario, sino ayudarlo cuando lo necesite, cubrir sus necesidades de manera eficaz. La calidad de servicio está asociada a la interacción que realiza la institución, cuyo propósito es brindar mejor servicio de atención a los usuarios, por ello, cada miembro de la institución debe estar capacitado para cambiar los nuevos paradigmas

de gestión de calidad (Ruíz, 2020). La búsqueda de la mejora en la calidad del servicio de las administraciones de una institución se tiene en claro los cambios actualizaciones durante el pasar de los años, para lograr una mejor ejecución de las instituciones (Ros-Castello et al., 2019).

Hoy en día, de acuerdo a Ibarra-Morales et al. (2020) mencionan que los usuarios son conscientes de lo que debe ofrecer un servicio, por lo tanto, las expectativas sobre la calidad de servicio se han incrementado, es decir el usuario o cliente es más exigente, bajo este contexto, los elementos básicos de la calidad de servicio es la identificación de las necesidades del usuario, lo cual implica atender a las necesidades del usuario, proporcionar la información necesaria que requiera el ciudadano, al mismo tiempo ayudando a solucionar el problema que tiene el usuario además de satisfacer sus necesidades, al igual que satisfacer las expectativas del usuario, las cuales son los resultados que las personas esperan observar, en vista a sus experiencias que hayan tenido anteriormente.

Bayad et al. (2021) señalan los tipos de calidad de servicio basados en la perspectiva del usuario o cliente, como es la calidad de excelencia, en la que todas las empresas, instituciones, organizaciones ofrecen un servicio directa e indirecta, por ello el propósito es destacar ser los mejores en lo que respectivamente ofrecen y/o brindan; respecto a la calidad de ajuste, la cual se va acomodando según lo que necesite el cliente o usuario, la finalidad es evaluar la calidad de servicio en las diferentes etapas, luego buscar estrategias de mejora (Adelina & Martono, 2021). En cuanto a la calidad como valor, cada cliente, usuario o consumidor tiene diferentes necesidades por satisfacer y cada una de ellas debe ser atendidas con un servicio de calidad que logre satisfacer al cliente (Palijama, 2021); además, la calidad como satisfacción de las expectativas, determina que tan contentos terminan los usuarios o clientes luego de recibir su atención, los mismos que darán su punto de vista personal y calificarán la calidad de servicio que recibieron (Gusela et al., 2021).

Para lograr una óptima calidad de servicio, es importante que las empresas, organizaciones o instituciones tomen en cuenta emplear estrategias que les permita ofrecer un excelente servicio, ya que el propósito es contemplar la satisfacción del usuario o cliente, lo cual implica realizar investigaciones, lo cual permitirá conocer las necesidades reales de los clientes potenciales, así como evidenciar las expectativas (Rohadin, 2021); además de informar a las diferentes áreas, pues es importante informar a cada área departamental, para trabajar de manera armoniosa por un mismo objetivo, lo cual implica cubrir las necesidades del consumidor; al igual que recopilar la opinión de los usuarios, pues en la actualidad son cada vez más las organizaciones que hacen uso de las plataformas web donde los usuarios puedan dejar sus comentarios y evaluar la calidad de servicio percibida, pero, el usuario calificara de tres formas la calidad de servicio, es decir, como alto, medio o bajo; para compartir su experiencia como buena, regular o mala (Del Carmen, 2019; Caballero et al., 2022).

Gronroos (1994) por su parte, explica que los servicios son procesos que generan experiencia en los clientes, la cual se desarrolla a través de las interacciones entre el empleado y el usuario, por lo tanto, el autor considera dos dimensiones de la calidad del servicio, siendo la dimensión técnica o relacionada con los resultados y la dimensión funcional la cual está centrada en los procesos del servicio.

Por lo tanto, Gronroos (1994) precisa que la dimensión técnica mide la calidad de conocimientos del empleado, la capacidad del personal para desempeñarse en su puesto de trabajo, el equipamiento utilizado en la atención, los sistemas informáticos y las soluciones técnicas que ofrece el personal durante el servicio. Al mismo tiempo, Gronroos (1994) explica que la dimensión funcional está centrada en la calidad de las actividades, las relaciones humanas, el comportamiento y la apariencia del personal, la modalidad de prestación de servicios, la accesibilidad y los contactos externos que complementen el servicio.

III. METODOLOGÍA

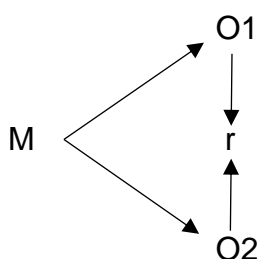
3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis fue de tipo de aplicada, pues se buscó las opciones de solución de un problema conocido, ya que se sostendrá en definiciones teóricas ya existentes como son los indicadores de Coaching y trabajos emocional, de esa manera enriquecer el desarrollo científico del estudio (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

Asimismo, concerniente al nivel de la investigación optó por ser descriptivo – correlacional, la finalidad del estudio es definir el nivel de las variables y la relación que tienen entre sí (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Además, la investigación fue desarrollo bajo el diseño no experimental, pues se ejecutó sin manipulas las variables, también, las variables fueron evaluadas en su contexto natural, evidenciado el comportamiento de las mismas. Cabe precisar que las mediciones se realizaron por única vez. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra del estudio.

O1: Responsabilidad social

O2: Calidad de servicio

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Responsabilidad social municipal

Variable 2. Calidad de servicio municipal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población que se tomó en cuenta en el estudio es la composición de grupos de personas, cosas, empresas, que tienen las mismas cualidades, características. La investigación en estudio se tomó como población a los usuarios o ciudadanos del distrito de Lamas que suman 12,434 habitantes, según los datos del censo en el 2017 realizado por el INEI.

Ya que, al tener una población extensa, se empleó la fórmula muestral para establecer la muestra idónea para la evaluación de las variables.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 12,434

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{12434 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(12434 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{11941,6136}{32,04}$$
$$n = 373$$

Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 373 usuarios al servicio Municipal en el Distrito de Lamas.

Muestreo: Se empleó el muestreo probabilístico, debido que toda la población tiene los mismos medios de ser participe del estudio.

Unidad de Análisis: Un individuo

Criterios de selección

Criterio de inclusión:

- Ciudadanos mayores de 20 años hasta 65 años.
- Aquellos ciudadanos que estén dispuestos a colaborar con el estudio.

Criterio de exclusión:

- Personas reacias a participar en el estudio.
- Todos los ciudadanos que no cumple la mayoría de edad y los que son mayores de 65 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En primer lugar, para el recojo de información fue relevante emplear la encuesta, siendo la técnica idónea para analizar la percepción de las personas, ya que, a través de ella, fue factible conocer la perspectiva de los pobladores sobre la responsabilidad social y la calidad de servicio, de la misma manera, se podrá calificar las variables.

Por lo tanto, fue oportuno usar el cuestionario como instrumento, lo cual estuvo compuesto por ítems concernientes a los indicadores de ambas variables, con la finalidad de lograr información precisa. Por lo tanto, el cuestionario para la variable responsabilidad social municipal se ha sustentado en las dimensiones e indicadores de Rojas et al. (2019) creándose un instrumento conformado por 19 ítems, el cuestionario para la variable calidad de servicio se ha sustentado en las dimensiones e indicadores de Gronroos (1994) creándose un instrumento conformado

por 12 ítems. Cuestionarios que han utilizado una escala ordinal en la que se emplearon 5 opciones de respuesta.

Después, de haber establecido los instrumentos, se hizo el proceso de validar los datos recaudados a través del juicio de 5 expertos, ellos se encargaron de realizar un análisis de los ítems con las dimensiones e indicadores de cada variable para ratificar la aplicación de la muestra de estudio.

Tabla 1

Validez de los instrumentos

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,7	Aplicable
	2	Especialista 1	4,8	Aplicable
	3	Especialista 2	4,8	Aplicable
Variable 2	1	Metodólogo	4,7	Aplicable
	2	Especialista 1	4,8	Aplicable
	3	Especialista 2	4,8	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Finalmente, se efectuó una prueba piloto al 20% de la muestra tomada, recaudando información que serán calculadas en el programa SPSS para realizar la evaluación de fiabilidad por medio de estadístico Alfa de Cronbach, el cual determinara un margen óptimo de 0.7 para que la información sea procesados y establecidas los resultados de la investigación.

Variable 1: Responsabilidad social municipal

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos – Responsabilidad social

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

Fuente: datos SPSS v26.

Tabla 3*Estadísticas de fiabilidad – Responsabilidad social*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	19

Fuente: datos SPSS v26.**Variable 2: Calidad de servicio municipal****Tabla 4***Resumen de procesamiento de casos – Calidad d servicio*

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

Fuente: datos SPSS v26.**Tabla 5***Estadísticas de fiabilidad – Calidad d servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	12

Fuente: datos SPSS v26.**3.5. Procedimientos**

Para el recojo de información, se diseñó los instrumentos lo cual estuvo compuesta por un cuestionario con unas cuantas preguntas correspondientes a las dimensiones e indicadores de cada variable, donde, para proceder a realizar la aplicación de la encuesta, se realizó la visita respectiva a cada ciudadano al azar en todo el distrito hasta completar la cantidad muestral, asimismo, se empieza con el saludo, explicar el motivo de la visita y si está dispuesto a colaborar con información para investigación, aceptando se le explica el procedimiento del llenado de la encuesta tomando para cada persona un tiempo de 15 min, donde cada instrumento fueron codificados, mostrando confidencialidad de los encuestados. Finalmente, las respuestas adquiridas en los instrumentos fueron estimados del 1 al 5 para ser procesados en los programas estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos

Donde, el análisis de datos, se empleará el programa Excel para la tabulación de la información por personas encuestadas y los ítems empleados en cada cuestionario, de tal modo, se efectuó el análisis y por opciones de respuestas numérica. Asimismo, se utilizó el programa SPSS donde se realizó la prueba de fiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach determinando como criterio mínimo el 0.7.

Por lo tanto, el programa mencionado en la parte anterior se efectuó la prueba de normalidad, que se pudo elegir el estadístico conveniente para determinar las correlaciones, donde, la prueba de Kolmogórov-Smirnov suministró la significancia de la normalidad de la información que ser menos a 0.05 se empleó una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Por último, la evaluación de los datos se efectuó de acuerdo a la exposición de los resultados en el informe final, se presentó las tabulaciones en dos partes, el primero se juntó los resultados descriptivos que conciernen a las variables, la segunda parte, se presentó los resultados inferenciales.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación se sustenta en el respecto de los principios universales. Por lo tanto, fue importante respetar la autonomía de los participantes ante su decisión de participar o no en la investigación, además, reconocer su punto de vista sobre el proceso de recolección de datos. Respecto a la no maleficencia, cabe precisar que se ha respetado este principio ya que de ninguna manera se está perjudicando a las personas involucradas en la investigación, por el contrario, se busca en lo máximo proteger la integridad de las personas. En cuanto al principio de beneficencia, se ha buscado que los participantes estén informados de todo el proceso de recolección y

procesamiento de datos, por otro lado, se ha respondido a toda inquietud o dudas que han tenido las personas. Respecto a la justicia, cabe precisar que el estudio ha sido desarrollado con total responsabilidad, primando el anonimato de la información proporcionada por los participantes, por lo tanto, se ha garantizado que la información sea empleada netamente para fines académicos.

IV. RESULTADOS

Tras realizar el procesamiento de los datos recolectados en los cuestionarios, a continuación, se cuantifica y describe la percepción de 373 usuarios encuestados.

Resultados descriptivos

Tabla 6

La responsabilidad social en el distrito de Lamas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	133	35,7
	Regular	191	51,2
	Eficiente	49	13,1
	Total	373	100,0

Fuente: percepción de los usuarios registrado en el cuestionario

Por lo tanto, se observa en la tabla 6 la cuantificación de la percepción de los usuarios respecto a la responsabilidad social en el distrito de Lamas, ante ello, el 51,2% (191) de personas califican la variable como regular, al mismo tiempo, el 35,7% (133) considera que viene siendo desarrollada de manera deficiente y solo el 13,1% (49) considera que es eficiente.

Tabla 7*La calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	122	32,7
	Media	198	53,1
	Alta	53	14,2
	Total	373	100,0

Fuente: percepción de los usuarios registrado en el cuestionario

En la tabla 7 se evidencia que el 53,1% (198) de usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas es media, además, 32,7% (122) de las personas consideran que la calidad es baja, sin embargo, el 14,2% (53) consideran que la calidad del servicio es alta.

Resultados inferenciales

Tabla 8

Prueba de normalidad de los datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	,104	373	,000
Dimensión social	,099	373	,000
Dimensión ambiental	,115	373	,000
Dimensión económica	,115	373	,000
Calidad de servicio	,108	373	,000

Fuente: datos SPSS v26.

Respecto a los resultados inferenciales, la tabla 8 presenta la información relacionada con la prueba de normalidad de los datos procesados en el sistema estadístico, en la que claramente se identifica una significancia de 0,000 para los datos de variables y dimensiones consideradas en el análisis. Índice que estar por debajo del margen promedio esperado la cual es de 0,05 se determina que la distribución de los datos analizados no muestra normalidad, siendo estos resultados el determinante para utilizar una prueba de correlación no paramétrica, por lo que se ha visto pertinente utilizar la prueba estadística Rho de Spearman.

Tabla 9*Relación entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal*

			Responsab	Calidad de
			ilidad	servicio
			social	
Rho de	Responsabilida	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
Spearman	d social	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

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

Fuente: datos SPSS v26.

En cuanto a lo anterior, los resultados del procesamiento estadístico del objetivo general se evidencian en la tabla 9, dando cuenta que el coeficiente de correlación entre las variables es de 0,788 siendo un nivel positivo y considerable, al mismo tiempo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 la cual se califica como significativa respecto al nivel 0,01. En términos generales, se opta por considerar la hipótesis de investigación como cierta, de tal forma se establece que, existe relación significativa entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.

Tabla 10*Relación entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal*

			Dimensión social	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión social	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

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

Fuente: datos SPSS v26.

De manera específica, en la tabla 10 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,735 siendo un nivel positivo y considerable, al mismo tiempo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 la cual se califica como significativa respecto al nivel 0,01. En cuanto a estos resultados, se opta por considerar la hipótesis de investigación como cierta, de tal forma se establece que, existe relación significativa entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.

Tabla 11*Relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal*

			Dimensión ambiental	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión ambiental	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

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

Fuente: datos SPSS v26.

Por otro lado, en la tabla 11 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,726 siendo un nivel positivo y considerable, al mismo tiempo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 la cual se califica como significativa respecto al nivel 0,01. En cuanto a estos resultados, se opta por considerar la hipótesis de investigación como cierta, de tal forma se establece que, existe relación significativa entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.

Tabla 12*Relación entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal*

			Dimensión económica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión económica	Coeficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

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

Fuente: datos SPSS v26.

Para terminar, en la tabla 12 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,675 siendo un nivel positivo y medio, al mismo tiempo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 la cual se califica como significativa respecto al nivel 0,01. En cuanto a estos resultados, se opta por considerar la hipótesis de investigación como cierta, de tal forma se establece que, existe relación significativa entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.

V. DISCUSIÓN

Tras realizar el análisis de los resultados se ha logrado identificar que la responsabilidad social desarrollada en el distrito de Lamas es regular (51,2%), debido a que la municipalidad a veces gestiona donativos en beneficio de programas sociales. Asimismo, a veces se desarrollan programas de salud que beneficie a la población vulnerable, pero casi nunca la entidad promueve el reciclaje en las instituciones educativas, a veces fomenta el manejo y uso adecuados de los residuos urbanos. Por otro lado, pocas veces se promueve la creación y visita de destinos turísticos ecológicos, además la entidad casi nunca se preocupa por ofrecer servicios de calidad y solo a veces se convoca la participación de la ciudadanía para tomar decisiones importantes. Estos resultados difieren de la investigación de Jáuregui (2019), quien concluyo que la municipalidad está dando un carácter consciente y poderoso de ayuda social, ya que vienen realizando trabajos correspondientes a los lineamientos ecológicos; generando residuos menos sólidos y promoviendo la reutilización. Según Xia et al. (2021) considera que la responsabilidad social cuenta con diferentes beneficios, como es el aislamiento y mantenimiento de la facultad, pues valora a los empleados aquellos que tienen la responsabilidad social y natural, promoviendo la cultura y la variedad.

Respecto a la variable dependiente, se determinó que la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas es media (53,1%), dicho resultado es percibido así por los usuarios de la Municipalidad, quienes señalaron que el personal tiene poco conocimiento sobre los procesos para realizar algún trámite, asimismo, afirman que la entidad casi nunca cuenta con el equipamiento y mobiliario necesario para atenderlos. Por otro lado, observan que el personal a veces realiza adecuadamente su trabajo, a veces suelen ser empáticos con los usuarios, como también, señalan las instalaciones de la entidad a veces son de fácil acceso, pero la prestación de servicios públicos casi nunca es adecuada. Dado a los resultados obtenidos de la variable, esto guarda cierta similitud con el estudio realizado por Enshaei et al. (2020), quienes afirman que la calidad de servicio se encuentra asociados con los procesos que llevan a cabo los recursos humanos, es decir, los

comportamientos positivos de los trabajadores han hecho que se brinde una atención buena y que los servicios estén siempre a disposición de los usuarios, provocando un gran cambio en los asuntos administrativos, de modo que se brinda la posibilidad de éxito de las organizaciones y el desarrollo de servicios de calidad.

Otro estudio realizado por Nevado & Gallardo (2019), concluyen los municipios de gran población cuentan con personal mejor calificado, debido a las constantes capacitaciones, lo que podría incentivar prácticas de difusión, por lo que cuentan con mayores recursos disponibles. Para mejorar la calidad de los servicios de las administraciones de una institución se tiene en claro los cambios actualizaciones durante el pasar de los años, para lograr una mejor ejecución de las instituciones (Ros-Castello et al., 2019).

Tras el análisis de los resultados de identificó que, la relación existente entre responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, fue positiva y considerable, por lo que se corrobora con el coeficiente de correlación de 0,788 y al mismo tiempo se determinó que la relación estadística es significativa al nivel 0,000. Sin embargo, de manera descriptiva se ha identificado que la responsabilidad social viene siendo gestionada de manera regular, por lo que, de manera directa afecta la calidad de los servicios municipales, pues la misma fue calificada a nivel medio. Resultados similares se logra evidenciar en la investigación de Owusu-Ansah (2022) pues expone que, la responsabilidad social presenta una influencia directa con la satisfacción de los consumidores, siendo su implementación una vía para que las organizaciones mejoren su relación con los clientes.

Además, Santos et al. (2020) expone que la responsabilidad social contribuye de manera directa en la satisfacción y la calidad de servicio, por lo que, una estrategia enfocada en la responsabilidad social, es decir, promover una organización responsable con su entorno, influye en las percepciones positivas de los clientes. Lo cual también coincide con el estudio de Chan & Kohsuwan (2019) quienes exponen que la responsabilidad social tiene un

efecto significativo con la calidad del servicio. De igual modo, Enshaei et al. (2020) explica que los cambios en la organización respecto al comportamiento del personal y las acciones frente al medio que lo rodea posibilitan el desarrollo de los servicios de calidad. Por lo tanto, como explican los investigadores Sánchez-Hernández *et al.* (2020) y Pavlyshyn *et al.* (2021) consideran que es importante adaptar la idea de que la responsabilidad social podría ser una nueva herramienta para las entidades públicas con el fin de generar confianza y garantizar la disposición de los bienes públicos, participación ciudadana.

En la misma línea se pone en evidencia que, la relación es significativa ($p=0,000$) entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal, la cual fue contrastada por un coeficiente de correlación de 0,735 considerando una relación positiva y considerable, es decir, cuanto mayor sean las estrategias e intervención social, mayor será la calidad de servicios en la municipalidad. Contexto que se puede comparar con las evidencias del estudio de Rojas-Martínez et al. (2020) pues entre sus conclusiones precisa que, para lograr la solidez en la organización, debe iniciar una colaboración interna, de asociación y respeto por el delegado, dispuesta a impartir ejercicios positivos para el cliente y posteriormente lograr un proceso confiable y coherente. Por lo tanto, Tetreova (2019) explica que la responsabilidad social está centrada en promover grandes beneficios sociales, muy a parte de las necesidades de la entidad y las personas que la conforman.

De manera específica, se determinó que existe relación significativa ($p=0,000$) entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal, la cual fue contrastada por un coeficiente de correlación de 0,735 considerando una relación positiva y considerable. Una situación similar se logra evidencia en la investigación de Jáuregui (2019) pues entre sus conclusiones explica que, la municipalidad está dando un carácter consciente y poderoso de ayuda social, ya que vienen realizando trabajos correspondientes a los lineamientos ecológicos; disminuyendo la generación de residuos sólidos y promoviendo la reutilización. En la misma línea, Sánchez-Hernández *et al.* (2020) y Asenjo y

Guevara (2020) explican que la responsabilidad social es un método que garantiza que las asociaciones estén percibidas con respecto al giro factible de los acontecimientos, para ayudar tanto a la sociedad como al clima.

En términos económicos, se ha determinado que, la relación existente entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal es positiva y media, pues se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,675, sin embargo, se ha establecido que la relación es significativa al nivel 0,000. Ante este contexto, Tetreova & Jelinkova. (2019) a través de su investigación pone en evidencia que, las entidades públicas actúan dentro de su ambiente de competencia, por encima del marco de la ley en los campos económico, por lo que, favorecen al bienestar de la ciudadanía en campos que no son del todo habituales y esperados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. De manera general se determinó que, existe relación entre responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, corroborada con una correlación de 0,788 y significativa al nivel 0,000.
- 6.2. De manera específica, se determinó que existe relación significativa ($p=0,000$) entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal, contrastada con una correlación de 0,735 a un nivel positivo y considerable.
- 6.3. Al mismo tiempo, se determinó una relación estadísticamente positiva y considerable entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal, contrastada con una correlación de 0,726 y significativa al nivel 0,000.
- 6.4. Por último, se logró determinar que, la relación existente entre la dimensión económica y la calidad de servicio municipal es positiva y media, contrastada con una correlación de 0,675 y significativa al nivel 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al gerente municipal, implementar un modelo de gestión de responsabilidad social que este basado en estándares de calidad para el beneficio social, económico y ambiental, en la que busque la intervención de las entidades de apoyo.
- 7.2. Se recomienda al gerente municipal identificar los actores importantes en la administración de la institución, de tal forma se realice un planeamiento estratégico para implementar estrategias de responsabilidad con la sociedad, el medio ambiente y los colaboradores que harán posible el trabajo.
- 7.3. Se recomienda al gerente municipal, establecer políticas ambientales acompañadas del desarrollo de actividades educativas en las instituciones educativas del distrito lamista, buscando generar un impacto positivo en las actitudes ambientales de los niños y jóvenes.
- 7.4. Se recomienda al gerente municipal, implementar un modelo cíclico de mejora continua en la que se identifiquen desviaciones del servicio, de tal forma se pueda aplicar reingeniería y simplificación de los procesos, favoreciendo del tal forma al fortalecimiento de la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Adelina, S. E., & Martono, S. (2021). *Public Service Quality in Population Administration Services*. *Economic Education Analysis Journal*, 10(2), 253-267. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i2.40249>
- Ali, S. S., & Kaur, R. (2021). *Effectiveness of corporate social responsibility (CSR) in implementation of social sustainability in warehousing of developing countries: A hybrid approach*. *Journal of Cleaner Production*, 324, 129154. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.129154>
- Asenjo, K., y Guevara, C. (2020). *Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo*. *Revista Científica Hacedor*, 1(1), 1-20. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i1.1287>
- Bayad, A., Pakzad, S., Shwana, A., Aram, A., Awezan, M., Halwest, N., & Govand, A. (2021). *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms*. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65-77.
- Bruce, E., & Owusu-Ansah, P. (2022). *A Review of Corporate Social Responsibility and Its Relationship with Customer Satisfaction and Corporate Image*. *Open Journal of Business and Management*, 10(2), 715-728. <https://www.scirp.org/journal/ojbm>
- Burgos, C. (2018). *La Responsabilidad Social o sostenibilidad: un enfoque desde el entorno y la comunicación*. *Revista de ciencias de la administracion y economía*, 8(16), 48-59. <https://doi.org/10.17163/ret.n16.2018.04>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., y Valenzuela, A. (2022). *Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021*. *Revista de investigacion científica y tecnológica*, 3(1), 90-103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Calderón, D. G. (2022). *Percepción de la responsabilidad social empresarial y su influencia en la calidad de servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021*. Tesis doctoral, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2297>
- Calderón, D., y Pacompia, J. (2021). *Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la región Tacna*.

- Revista de Divulgación Científica, 1(1), 48-54.
<https://revistas.unam.edu.pe/index.php/sincretismo/article/view/39>
- Castillo, R. N., Cárdenas, M., y Palomino, G. d. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 898-913.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chan, A., & Kohsuwan, P. (2019). *The Influence of Corporate Social Responsibility (CSR) and Service Quality on Customer Loyalty Outcomes: The Private Banking Case in Myanmar*. Journal of Business Administration and Languages, 7(2). <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/TNIJournalBA/article/view/205880>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. Lima.
<http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. Scielo, 36(2), 288-95.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Enshaei, H., Manzari, H., Salajegheh, S., Pourkiani, M., & Babaei, H. (2020). *Presenting A Model of the Social Factors Effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran*. Agricultural Marketing and Commercialization Journal, 4(1), 60-76.
http://amc.iiu.ac.ir/article_674387_22eda7d48504ef71055ed13d7b803f62.pdf
- Farooq, Q., Fu, P., Ahmad, S., Zhang, Y., & Hao, Y. (2019). *Assessing Human Factor in the Adoption of Computer-Based Information Systems as the Internal Corporate Social Responsibility*. SAGE, 1(1), 1-11.
<https://doi.org/10.1177/2158244019868858>
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.

- Gusela, R. M., Nababan, B. O., & Riadi, S. (2021). *Analysis of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Sukahati Village Office, Citeureup District, Bogor Regency*. *Majalah Ilmiah Bijak*, 19(1), 48-58. <https://doi.org/10.31334/bijak.v19i1.1963>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hongwei, H., & Lloyd, H. (2020). *The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy*. *Journal of Business Research*, 116(1), 176-182. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.030>
- Ibarra-Morales, L., Woolfolk-Gallego, L., Meza-López, B., y Gelain-Rodríguez, E. (2020). *Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café*. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Jaimes, M., Jacobo, C., y Ochoa, S. (2021). *Los beneficios de la responsabilidad social empresarial: una revisión literaria*. *Universidad Autónoma de Baja California*, 8(2), 201-2017. <https://doi.org/10.21789/24222704.1720>
- Jáuregui, P. (2019). *Responsabilidad social en la municipalidad de Miraflores*. *Revista de Investigaciones de la Universidad le Cordon Bleu*, 5(2), 27-36. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n2.003>
- Jelinkova, M., y Tetrevoval, L. (2019). *Municipal Social Responsibility of Statutory Cities in the Czech Republic*. *Sustainability*, 11(8), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su11082308>
- Jiménez, C., Vasco, C., Lara, P., y Cárdenas, F. (2020). *Planeación estratégica en la responsabilidad social*. *Revista científica mundo de la investigacion y el conocimiento*, 4(2), 116-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591567>
- Kuzior, A., Ober, J., & Karwot, J. (2021). *Stakeholder Expectation of Corporate Social Responsibility Practices: A Case Study of PWiK Rybnik, Poland*. *Energies*, 14(11), 3337. <https://doi.org/10.3390/en14113337>
- Lysiak, L., Kachula, S., Hrabchuk, O., & Ziuzin, V. (2021). *Development of corporate social responsibility and financing of social programs: Regional aspect*. *AD*

- ALTA: Journal of Interdisciplinary Research, 11(1), 73-82.
<http://ep3.nuwm.edu.ua/id/eprint/19745>
- Morell, E., y Villalba, A. (2020). *Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable de la ciudad de Pilar; Una mirada desde la percepción de los estudiantes universitarios*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina, 4(2), 413-430. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.88
- Nevado, M. T., y Gallardo, D. (2019). *Local government social responsibility: empirical evidence in the region of Extremadura*. Journal of Regional Research(45), 161-179.
<https://www.redalyc.org/journal/289/28962049017/html/>
- Palijama, F. (2021). *The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram*. International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior, 1(3), 189–201.
<https://doi.org/10.52218/ijbtob.v1i3.93>
- Pavlyshyn, O., Ustymenko, T., Babiuk, M., Kaida, N., & Shkrebets, D. (2021). *Social Responsibility as a Performance Indicator of Public Authorities*. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 10(3), 111-122.
<https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0068>
- Piattini, M. (2019). *Calidad de servicios basados en tecnologías de la información*. Madrid: De la edición, Ra-Ma.
<https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/calidad-de-servicios-1591724164?location=eyJjaGFwdGVySHJlZil6IngwNF9JbmRpY2UiLCJjZmkiOilvNFt4MDRfSW5kaWNIXS8yW19pZENvbnRhaW5lcjAwN10vMTgvMi80LzQvMi8xOjAifQ==>
- Pineda-Cajillima, J., Erazo-Álvarez, J., Álvarez-Gavilanes, J., y Cárdenas-Muñoz, J. (2021). *Impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Financiero*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 7(12), 725-751. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.447>
- Popkova, E., Delo, P., & Sergi, B. (2021). *Corporate Social Responsibility Amid Social Distancing During the COVID-19 Crisis: BRICS vs. OECD Countries*. Research in international business and finance, 55(1), 1-12.
<https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2020.101315>

- Rohadin, R. (2021). *Public Service Quality Improvement Strategy by Cirebon City Government Regarding the Granting of Trade-Business-License*. Golden Ratio of Social Science and Education, 1(2), 109-120. <https://doi.org/10.52970/grsse.v1i2.119>
- Rojas, G. D., Ramírez, C. H., y Danna, J. (2019). *Gerencia de la responsabilidad social en las organizaciones* (Segunda ed.). Alfaomega Colombia. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/gerencia-de-la-responsabilidad-social-en-las-organizaciones-de-hoy?location=3>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., y Hernández-Palma, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información Tecnológica, 31(4), 221-231. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ros-Castello, P., Calabuig, F., y Gómez, A. (2019). *Perfil del usuario de la fundación deportiva municipal de valencia y sus hábitos de práctica deportiva*. Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte,, 8(1), 17-22. <https://revistas.um.es/sportk/article/view/362271>
- Ruíz, R. (2020). *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Sánchez, J., Seminario-Polo, A., y Oruna-Rodríguez, A. (2021). *Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros*. Revista de ciencias de administracion y economia, 11(21), 1-25. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.07>
- Sánchez-Fernández, María, Rios, M., y Grajales-Díaz, A. (2019). *La responsabilidad social Gubernamental y su influencia en la cultura de calidad del Gobierno Municipal de Villaflores, Chiapas*. Revista Holos, 35(4), 1-21. <https://doi.org/10.15628/holos.2019.8189>
- Sánchez-Hernández, M. I., Aguilar-Yuste, M., Maldonado-Briegas, J. J., Seco-González, J., Barriuso-Iglesias, C., & Galán-Ladero, M. M. (2020). *Modelling Municipal Social Responsibility: A Pilot Study in the Region of Extremadura (Spain)*. Sustainability, 12(17), 6887. <https://doi.org/10.3390/su12176887>
- Santa, L., Bom-Camargo, Y., Fajardo, C., y Macías, V. (2021). *Responsabilidad Social Pública para contribuir a la consolidación de los Objetivos del*

- Desarrollo Sostenible. Sostenible. JURÍDICAS CUC*, 17(1), 211–252.
<https://doi.org/10.17981/juridcuc.17.1.2021.08>
- Santos, G., Marques, C., Justino, E., & Mendes, L. (2020). *Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education*. *Journal of Cleaner Production*, 256, 20.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Sibonde, A., & Dassah, M. (2021). *The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa*. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 9(1), 499. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.499>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. *Scielo*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tetrevova, L., y Jelinkova, M. (2019). *Municipal Social Responsibility of Statutory Cities in the Czech Republic*. *Sustainability*, 11(8), 2308.
<https://doi.org/10.3390/su11082308>
- Vélez, C., Cruz, L., y Romero, M. (2020). *Beneficios tributarios por la adopción de políticas de responsabilidad social empresarial (RSE)*. *Universidad del Quindío*, 26(1), 17-36.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8071069>
- Wan, X., Zhang, Y., Mao, P., Li, H., Wang, R., Yi, X., & Zhao, X. (2021). *How perceived corporate social responsibility and public knowledge affect public participation intention: evidence from Chinese waste incineration power projects*. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.1108/ECAM-02-2021-0126>
- Xia, X., Wu, X., Murugan, B., & Karupiah, M. (2021). *Effect of environmental and social responsibility in energy-efficient management models for smart cities infrastructure*. *Sustainable Energy Technologies and Assessments*, 47, 101525. <https://doi.org/10.1016/j.seta.2021.101525>
- Yauri-Santos, G., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C., y Paulina-Moreno, V. (2020). *Plan de responsabilidad social empresarial para el sector*

inmobiliario. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(10), 397-418.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.700>

Zurita, E. (2020). *Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana*. Revista Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico, 7(1), 1-20.
<http://dx.doi.org/10.15628/holos.2020.9549>

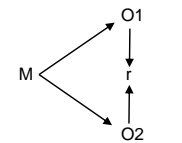
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Responsabilidad social	Responsabilidad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos en la sociedad y el medio ambiente (Rojas et al., 2019).	La variable será evaluada a partir de las dimensiones propuesta por Rojas et al. (2019, pp. 65-69) de la cual se ha creado un instrumento conformado por 19 ítems, valoradas a partir de una escala Likert.	Dimensión social	Donativos para programas sociales	Ordinal
				Programas educativos	
				Programas de salud	
				Disminución de la pobreza	
				Programas de recreación y cultura	
			Dimensión ambiental	Compromiso de sostenibilidad	
				Disponibilidad de los recursos naturales	
				Apropiación de tecnologías limpias	
				Actividades eco-eficientes	
				Reciclaje	
				Reingeniería de los procesos	
				Manejo de residuos	
				Promoción de destinos turístico ecológicos	
			Dimensión económica	Cuidado de la biodiversidad	
				Generación de empleo	
Satisfacción de necesidades					
Transparencia					
Rendición de cuentas					
Calidad de servicio	Grado en que el conjunto de características inherentes del servicio cumple con los requisitos del usuario. Piattini (2019)	Para la evaluación de la variable se tomará en cuenta las dimensiones propuestas por Gronroos (1994, pp. 37-39) a través del cual se ha creado un instrumento conformado por 12 ítems con opciones de respuesta estilo Likert.	Calidad técnica	Participación ciudadana	Ordinal
				Conocimientos técnicos empleados	
				Capacidad del personal	
				Equipamiento	
				Sistema informativo	
			Calidad funcional	Soluciones técnicas	
				Actividad	
				Relaciones humanas	
				Comportamiento	
				Apariencia	
				Prestación al servicio	
				Accesibilidad	
Contactos externos					

Matriz de consistencia

Título: Responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el Distrito de Lamas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022, Determinar la relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022 Determinar la relación entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación significativa entre la dimensión social y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022 Hi2: Existe relación significativa entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022 Hi3: Existe relación significativa entre la dimensión ambiental y la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas, 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>Tipo aplicada Nivel descriptiva y correlacional Diseño no experimental</p> <p>Esquema del diseño:</p>  <p>Dónde: M: Muestra del estudio. O1: Responsabilidad social O2: Calidad de servicio r: Relación estadística entre variables evaluadas.</p>	<p>Población La investigación en estudio se tomó como población a los usuarios o ciudadanos del distrito de Lamas que suman 12,434 habitantes, según los datos de la INEI.</p> <p>Muestra Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 373 usuarios al servicio Municipal en el Distrito de Lamas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Responsabilidad social municipal</td> <td style="text-align: center;">Dimensión social</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dimensión ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dimensión económica</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Calidad de servicio municipal</td> <td style="text-align: center;">Calidad técnica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad funcional</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Responsabilidad social municipal	Dimensión social	Dimensión ambiental	Dimensión económica	Calidad de servicio municipal	Calidad técnica	Calidad funcional
Variables	Dimensiones											
Responsabilidad social municipal	Dimensión social											
	Dimensión ambiental											
	Dimensión económica											
Calidad de servicio municipal	Calidad técnica											
	Calidad funcional											

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA A LOS CIUDADANOS

Con la finalidad de conocer la responsabilidad social municipal en el distrito de Lamas en el 2022, se aplica el siguiente cuestionario, en la cual se presenta una serie de ítems que deben ser valoradas de acuerdo a su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

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

N.º	Dimensión social	1	2	3	4	5
1	La entidad gestiona donativos en beneficio de programas sociales de la localidad.					
2	Se desarrollan programas educativos que beneficien a la comunidad.					
3	Se desarrollan programas de salud que beneficie a la población vulnerable.					
4	La entidad se preocupa por desarrollar actividades con el objetivo de minimizar el índice de pobreza.					
5	La entidad fortalece el desarrollo de programas de recreación y cultura.					
Nº	Dimensión ambiental	1	2	3	4	5
6	La entidad promueve el cuidado del medio ambiente.					
7	La entidad se preocupa por el cuidado y mantenimiento de los recursos naturales.					
8	La entidad promueve la implementación de tecnologías limpias en los procesos de producción.					
9	La entidad desarrolla actividades que contribuyan al cuidado del medio ambiente.					
10	La entidad promueve el reciclaje en las instituciones educativas.					
11	La entidad reestructura sus procesos de atención para disminuir el uso de recursos innecesarios					
12	La entidad fomenta el manejo y uso adecuados de los residuos urbanos.					
13	La entidad promueve la creación y visita de destinos turísticos ecológicos.					
14	La entidad se preocupa por el cuidado de la flora y fauna de nuestra región.					
Nº	Dimensión económica	1	2	3	4	5
15	La entidad ofrece puestos de trabajo que beneficien a la población.					
16	La entidad se preocupa por ofrecer servicios de calidad.					
17	La entidad informa toda actividad realizada durante la gestión.					
18	La entidad rinde cuentas de los ingresos y gastos generados anualmente.					
19	La entidad convoca la participación de la ciudadanía para tomar decisiones importantes.					

ENCUESTA A LOS CIUDADANOS

Con la finalidad de conocer la calidad de servicio municipal en el distrito de Lamas en el 2022, se aplica el siguiente cuestionario, en la cual se presenta una serie de ítems que deben ser valoradas de acuerdo a su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

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

N.º	Calidad técnica	1	2	3	4	5
1	Ha observado que el personal conoce los procedimientos a seguir para realizar los trámites solicitados.					
2	Ha observado que el personal tiene la capacidad suficiente para atender a sus necesidades.					
3	Se evidencia que la entidad cuenta con el equipamiento y mobiliario necesario para atender a los usuarios.					
4	La entidad cuenta con los sistemas informativos que faciliten la atención de los usuarios.					
5	Ha observado que la entidad cuenta con procedimientos administrativos para dar solución a los inconvenientes.					
N.º	Calidad funcional	1	2	3	4	5
6	Considera que el personal realiza adecuadamente su trabajo.					
7	El personal ha demostrado ser empático con la situación de los usuarios.					
8	El personal ha demostrado un trato amable al momento de atenderlo.					
9	El personal mantiene una apariencia física adecuada.					
10	Considera que los procesos del servicio están siendo desarrolladas de manera correcta.					
11	Las instalaciones de la entidad son de fácil acceso.					
12	Considera que la prestación de servicios públicos es adecuada					

Validación de instrumentos

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

Dr. Aladino Panduro Salas

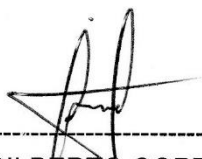
Asunto: Evaluación de cuestionarios de investigación

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo y hacer de su conocimiento que estoy elaborando mi investigación titulada: “Responsabilidad Social y la calidad de Servicio Municipal en el Distrito de Lamas, 2022”, a fin de optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de dos cuestionarios: El primero, denominado: “**Cuestionario para evaluar la Responsabilidad Social**” y el segundo: “**Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio**”; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



FERNANDO GILBERTO CORTEZ TORRES
DNI N° 41921194

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *La confiabilidad del instrumento (Mejora el proceso de validación)*
- *Instrumento*

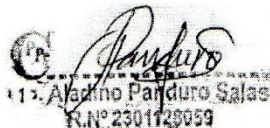
**DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA
RECOLECCIÓN DE DATOS**

Yo, Aladino Panduro Salas de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N°01128059 de profesión, profesor Magister en, Docencia Universitaria Doctor en, Ciencias de la Educación domiciliado en Jr. Ricardo Palma 257 La Banda distrito La Banda de Shilcayo, provincia y región San Martín laborando en la actualidad como Docente de la UPG UCV-Tarapoto

DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación “Responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el Distrito de Lamas, 2022” para obtener el Grado académico de Maestro del estudiante, Fernando Gilberto Cortez Torres, con **DNI 41921194**, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa **Gestión Pública**, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ÉTICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento a los 04 días del mes de junio del 2022


1. Aladino Panduro Salas
D.N.I. N° 2301128059

DNI N° 01128059

Dr. Ciencias de la Educación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Aladino Panduro Salas
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Responsabilidad Social
 Autor del instrumento : Lic. Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Responsabilidad Social.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Responsabilidad Social.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Responsabilidad Social.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

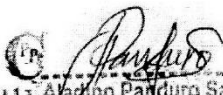
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto 03 de junio de 2022


 Aladino Panduro Salas
 R.N. 2301120059

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Aladino Panduro Salas
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV-Tarapoto
 Especialidad : Docente Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
 Autor del instrumento : Lic. Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

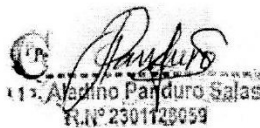
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto 03 de junio de 2022


 Lic. Aladino Panduro Salas
 R.N.° 2301123059

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

Dr. Roger Burgos Bardales

Asunto: Evaluación de cuestionarios de investigación

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo y hacer de su conocimiento que estoy elaborando mi investigación titulada: “Responsabilidad Social y la calidad de Servicio Municipal en el Distrito de Lamas, 2022”, a fin de optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de dos cuestionarios: El primero, denominado: “**Cuestionario para evaluar la Responsabilidad Social**” y el segundo: “**Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio**”; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



FERNANDO GILBERTO CORTEZ TORRES
DNI N° 41921194

Adjunto:


- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *La confiabilidad del instrumento (Mejora el proceso de validación)*
- *Instrumento*

DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo, Roger Burgos Bardales de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 07497178, de profesión, Licenciado en Administración. Magister en, Administración de la Educación y Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad y domiciliado en Calle Domingo Canal Guerra 440, distrito Lamas, provincia de Lamas y región San Martín. laborando en la actualidad como Docente en la Universidad Nacional de San Martín, DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "Responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el Distrito de Lamas, 2022" para obtener el Grado académico de Maestro del estudiante, Fernando Gilberto Cortez Torres con DNI 70923421 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa Maestría en Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento a los 01 días del mes de junio del 2022


.....
Dr. Roger Burgos Bardales
CLAB: 0204

Firma

DNI N° 07497178

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Roger Burgos Bardales
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de Especialidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Responsabilidad Social
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Responsabilidad Social .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Responsabilidad Social .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Responsabilidad Social .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8


Dr. Roger Burgos Bardales Tarapoto 03 de Junio de 2022
 CLAD: 9264
 Sello personal y firma

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

Mg. Rosa Elena Cueto Orbe

Asunto: Evaluación de cuestionarios de investigación

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo y hacer de su conocimiento que estoy elaborando mi investigación titulada: “Responsabilidad Social y la calidad de Servicio Municipal en el Distrito de Lamas, 2022”, a fin de optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de dos cuestionarios: El primero, denominado: “**Cuestionario para evaluar la Responsabilidad Social**” y el segundo: “**Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio**”; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



FERNANDO GILBERTO CORTEZ TORRES
DNI N° 41921194

Adjunto:


- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *La confiabilidad del instrumento (Mejora el proceso de validación)*
- *Instrumento*

DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo, Rosa Elena Cueto Orbe de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N°01117140, de profesión, Contadora pública. Magister en, Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa, domiciliado en Jr. Bolognesi N° 256, distrito Tarapoto, provincia y región San Martín laborando en la actualidad como docente en la Universidad Nacional de San Martín, DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "Responsabilidad social y la calidad de servicio municipal en el Distrito de Lamas, 2022" para obtener el Grado académico de Maestro del estudiante, Fernando Gilberto Cortez Torres, con DNI 70923421 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa Maestría en Gestión, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento al 01 día del mes de junio del 2022.



Mg. Rosa E. Cueto Orbe
Cod. Mat. Contador 19 - 230
D.N.I. 01117140

Firma

DNI N° 01117140

Mg. en Docencia y Gestión Educativa

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rosa Elena Cueto Orbe
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de Especialidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Responsabilidad Social
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Responsabilidad Social .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Responsabilidad Social .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Responsabilidad Social .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. El instrumento cumple con el objetivo de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



Mg. Rosa E. Cueto Orbe
 Ccd. Mat. Contador 19 - 230
 Sello personal y firma

Tarapoto 01 de Junio de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rosa Elena Cueto Orbe
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de Especialidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

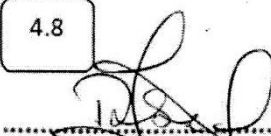
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. ES APLICABLE POR QUE GUARDA RELACIÓN CON LA TEORÍA BASES EN FUNCIÓN A SUS DIMENSIONES E INDICADORES, ASIMISMO LOS ÍTEMS DAN COMO RESULTADOS EL CUMPLIMIENTO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



Mg. Rosa E. Cueto Orbe
Cod. Mat. Contador 19 - 230
 Sello

Tarapoto 01 de Junio de 2022

Índice de confiabilidad

Escala: Responsabilidad social municipal

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	19

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Cs1 Cs2 Cs3 Cs4 Cs5 Cs6 Cs7 Cs8 Cs9 Cs10 Cs11 Cs12  
/SCALE('Calidad de servicio municipal') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

➔ Fiabilidad

Escala: Calidad de servicio municipal

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	12

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

“Año Del Fortalecimiento de La Soberanía Nacional”

Lamas 13 de Mayo de 2022

CARTA N° 001-2022-/FGCT

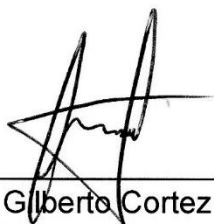
Señor:

Ing. Daniel Eduardo Córdova Benites

Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial De Lamas

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo manifestarle que siendo alumno del programa de maestría en gestión pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, me encuentro realizando la tesis titulada “Responsabilidad Social y Calidad De Servicio Municipal en el Distrito de Lamas, 2022”, por tal motivo solicito a su despacho brindarme y/o autorice a quien corresponda, las facilidades para desarrollar la etapa de investigación con la aplicación de instrumentos (Encuesta) los meses de mayo, junio y julio , en la dirección general de esta prestigiosa institución.

Sin otro en particular me suscribo de usted.



Fernando Gilberto Cortez Torres
DNI: 41921194



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LAMAS

"Capital Folklórica de la Amazonía Peruana"

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CONSTANCIA

La Gerencia General de la Municipalidad Provincial de
Lamas.

Hace Constar:

Que, Fernando Gilberto Cortez Torres identificado con DNI 41921194, Se Autorizó el trabajo de investigación titulada “Responsabilidad Social y la Calidad de Servicio Municipal en el Distrito de Lamas, 2022”, en la Municipalidad Provincial de Lamas. Durante los meses de Mayo, Junio y Julio, para lograr la obtención de su grado de maestro en gestión pública. El trabajo de investigación fue aplicado previa autorización de la cual doy fe.

Se le expide la presente constancia para la parte interesada para los fines que cree conveniente.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

Ing. Daniel Eduardo Córdova Benites
GERENTE MUNICIPAL - MPL

Daniel Eduardo Córdova Benites
Gerente MPL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20162983793
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	ONESIMO HUAMAN DAZA
Nombres y Apellidos	DNI: 00944891
ONESIMO HUAMAN DAZA	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE LAMAS, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
FERNANDO GILBERTO CORTEZ TORRES	41921194

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lamas, 13 de Junio 2022

Firma: 
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS
.....
Ing. Onesimo Huaman Daza
ALCALDE

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.