

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DEL
CALLAO, LIMA 2023.”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Lourdes Lucy Chavez Flores

Patricia Fiorella Flores Vargas

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MILTON RICRADO CALDERON PIZANGO	10684852
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	SANTAMARIA CASTILLO OSCAR	02677559
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	CORAL MORANTE JOSE ANTONIO	41632040
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

"RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DEL CALLAO, LIMA 2023."

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
6	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1%
7	revistas.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Dedicamos nuestro trabajo a nuestras familias, quienes nos apoyaron en este camino, con su amor, paciencia y esfuerzo. A nuestras hijas quienes son el motor de nuestras vidas y nos inspiran a ser mejores cada día en cualquier ámbito.

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a DIOS por ser nuestro líder y caminar a nuestro lado en todo momento, así como a nuestros profesores que compartieron sus conocimientos con nosotras y nos vieron convertarnos en las excelentes personas que somos hoy.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
SUMMARY	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática	13
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	33

2.1 Tipo de investigación.....	33
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	36
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	71
REFERENCIAS	82
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Población del Distrito de Ventanilla</i>	37
<i>Tabla 2 Metodología de la Responsabilidad Social Organizacional y la Atención al Ciudadano en una Alcaldía del Callao, Lima 2023</i>	40
<i>Tabla 3 División de Variables</i>	43
<i>Tabla 4 Confiabilidad de la Variable Responsabilidad Social Organizacional</i>	45
<i>Tabla 5 Confiabilidad de la Variable Atención al Ciudadano</i>	45
<i>Tabla 6 Características Sociodemográficas</i>	49
<i>Tabla 7 Análisis Descriptivo del Nivel de la Responsabilidad Social</i>	51
<i>Tabla 8 Distribución de Frecuencia por Dimensiones Responsabilidad Social</i>	52
<i>Tabla 9 Análisis del Nivel de Atención al Ciudadano</i>	54
<i>Tabla 10 Análisis del Nivel de las Dimensiones de Atención al Ciudadano</i>	55
<i>Tabla 11 Análisis del Nivel Responsabilidad Social con Atención al Ciudadano</i>	58
<i>Tabla 12 Análisis del chi-cuadrado del Nivel Responsabilidad Social con Atención al Ciudadano</i> ..	58
<i>Tabla 13 Análisis del Nivel Gestión Administrativo con Atención al Ciudadano</i>	59
<i>Tabla 14 Análisis del chi-cuadrado de Gestión Administrativo con Atención al Ciudadano</i>	60
<i>Tabla 15 Análisis del Nivel Compromiso Institucional con Atención al Ciudadano</i>	61
<i>Tabla 16 Pruebas de chi-cuadrado</i>	62
<i>Tabla 17 Análisis del Nivel Marketing Social con Atención al Ciudadano</i>	62
<i>Tabla 18 Pruebas de chi-cuadrado</i>	63

<i>Tabla 19 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una Muestra.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 20 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 21 Análisis de Correlación entre Responsabilidad Social Organizacional y Atención al Ciudadano.</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 22 Análisis de Correlación entre Gestión Administrativa y Atención al Ciudadano.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 23 Análisis de Correlación entre Compromiso Institucional y Atención al Ciudadano.</i>	<i>68</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Responsabilidad Social.	52
Figura 2 Distribución de frecuencia por dimensiones de Responsabilidad Social	53
Figura 3 Nivel Atención al Ciudadano.	55
Figura 4 Distribución de frecuencia por dimensiones de Atención al Ciudadano	56

RESUMEN

Se realizó un estudio a una municipalidad del Callao en el año 2023, con la finalidad de ver cómo interactúa la responsabilidad social y la atención al ciudadano. Para ello se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo-correlacional. Se consideró a todos los residentes en la zona del Callao y que habrían asistido a algún municipio de dicha región para realizar algún tipo de operación, sólo se optó por incluir a 384 personas, a quienes se les realizó 35 preguntas con escala ordinal, para poder adquirir información necesaria.

Después de realizar los estudios pertinentes se logró comprobar el propósito principal que dio origen a esta investigación, seguido a ello también se consiguió afirmar las hipótesis propuestas, donde los valores p de la prueba son 0,004 y 0,001 respectivamente, lo que alude que existe una asociación positiva fuerte entre ambas variantes.

Palabras claves: Responsabilidad social organizacional, atención al ciudadano, gestión municipal, compromiso institucional.

SUMMARY

A study was carried out in a municipality of Callao in the year 2023, in order to see how social responsibility and citizen service interact. For this, a quantitative-correlational methodological approach was used. All residents in the Callao area and who would have attended a municipality in that region to carry out some type of operation were considered, it was only decided to include 384 people, who were asked 35 questions on an ordinal scale, in order to be able to acquire necessary information.

After carrying out the pertinent studies, it was possible to verify the main purpose that gave rise to this investigation, followed by it, it was also possible to affirm the proposed hypotheses, where the p values of the test are 0.004 and 0.001 respectively, which alludes to the existence of an association strong positive between both variants.

KEY WORDS: Organizational social responsibility, citizen attention, municipal management, institutional commitment.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Habida cuenta de que la responsabilidad social de las empresas es hoy una preocupación primordial en la gestión de las organizaciones, tanto públicas como privadas, éstas hacen grandes esfuerzos por prestar servicios de la mayor calidad posible a fin de ganarse la aprobación de sus clientes o usuarios.

Las entidades públicas principalmente las municipalidades son las que tienen como norma aplicar una buena responsabilidad social, poniendo en marcha proyectos sociales para mejorar las condiciones comunitarias y medioambientales, la cual forma parte del desarrollo de cada país y la sociedad. A nivel mundial, según la norma ISO 26000 (2010) señala que toda entidad debe ser socialmente responsable con todas las partes que conforman la empresa logrando satisfacer a cada uno de ellos, es por eso que este aspecto toma mayor relevancia en las organizaciones con la finalidad de actuar de manera ética y transparente contribuyendo con el bienestar de la comunidad logrando aumentar los vínculos de confianza entre las partes involucradas.

Nos dice KPMG (2017) en su estudio internacional que la Responsabilidad Social es un comportamiento que la mayoría de corporaciones lo tiene como parte de sus valores y buscan fortalecerlos, los países que no lo aplican, en algún momento lo harán porque es una

necesidad, pues la responsabilidad social en los últimos años ha crecido y se ha duplicado de una manera muy notoria.

Este reporte se realizó a 4,900 compañías líderes de 49 países, con la finalidad de que las empresas a nivel mundial puedan ver cómo afecta la falta de compromiso de la responsabilidad social en el desarrollo de los negocios de ahora y en el mercado para el mundo en un futuro, es decir si las empresas están buscando mejoras para la sociedad a nivel financiero, derechos humanos, y medio ambiente. Así se podrá ver en qué forma contribuyen para cumplir con los objetivos a la vez cómo afecta el no ponerlo en marcha para el desarrollo sostenible en el país.

Según los resultados nos indican que la Responsabilidad Social va en aumento por ejemplo en el año 2015 en América Latina tenía un 77 % y el 83% en el 2017, con respecto a las inversiones responsables sólo 9 países nacionales aplican una buena responsabilidad social del 90%. Además, se observó que varios sectores se encuentran retrasados en las áreas de la salud ambiental, transporte, y la manufactura de las industrias. Además, sólo el 74% de las entidades incluyen en sus reportes de fin de año esta cultura y el 21% establecen indicadores para corroborar el impacto con la sociedad, también el 36% no cuentan con objetivos específicos y el compromiso con el medio ambiente y la sociedad.

Finalmente, este informe es una visión hacia el futuro del como las empresas están aplicando la responsabilidad social y el impacto que causa esto por consiguiente es

indispensable aplicar indicadores que les ayude a medir en busca de la sostenibilidad, evitando riesgos y sobre todo cumplir de manera transparente con los stakeholders.

Según el Informe de Responsabilidad Social Empresarial para América Latina (2018), se menciona que el 94% de los ciudadanos cree que las organizaciones deben invertir en políticas que contribuyan con la comunidad y el medio ambiente, y que a su vez, realizar estas acciones genera un impacto positivo en la reputación de las organizaciones. En otras palabras, los ciudadanos creen que las organizaciones deberían invertir en políticas que contribuyan a la comunidad y al medio ambiente. Por otro lado, señalan que algunas empresas dicen tener políticas de responsabilidad social, pero muy pocas organizaciones tienen políticas genuinas y objetivos bien definidos. Como éste es un problema en muchas naciones latinoamericanas, es vital centrarse más en este tema.

En el Perú existen pocas empresas que aplican este modelo que permite generar sostenibilidad y que va dirigido a sus grupos de interés, también denominados como stakeholders. Hoy en día, muchas de las empresas públicas como las municipalidades no tienen un compromiso social con los ciudadanos es por ello que no brindan una buena atención, ya que desconocen las necesidades de los clientes generando insatisfacción por no cubrir sus expectativas. Según Ramírez (2019) nos menciona que las empresas satisfacen mayormente a sus clientes en las ventas, pero se olvidan de los servicios de postventa los cuales son de suma

importancia ya que permite crear una fidelización con ellos permitiendo que puedan regresar o recomendar nuestro servicio con los demás trayendo beneficios para la organización.

En la actualidad, sabemos que la responsabilidad social promueve la economía en los países, y muchos de ellos lo aplican como parte de sus valores, sin embargo, no todas las instituciones se preocupan en verificar y constatar que estén trabajando de manera eficiente con la comunidad. Nos encontramos frente a una estrategia que genera integración con la comunidad, por lo tanto, si la entidad es socialmente responsable se debe de tener un análisis minucioso en el desempeño del personal pues se verá reflejado en las personas que reciben el servicio. Asimismo, Estremadoyro (2017) nos manifiesta que la responsabilidad social organizacional en las municipalidades cumple una función que destaca en la sociedad, es por ello que la comunidad espera que las gestiones institucionales públicas cumplan con todos los parámetros.

A raíz de los argumentos mencionados en líneas atrás, se considera que es primordial investigar sobre las municipalidades de la región del Callao donde se pudo encontrar carencias y deficiencias en la responsabilidad social y la atención al ciudadano, existiendo una mala atención a los usuarios quienes en diversas ocasiones han sentido la falta de compromiso de los colaboradores al no ser atendidos correctamente, ocasionando que los trámites sean lentos y que demandan de mayor tiempo. La Municipalidad Provincial del Callao encabezó la lista con 650 reclamos, con temas críticos como ausencia de calidad en los servicios locales y las

quejas destacaron en primer lugar con el 29,6%, según informó la Defensoría del Pueblo (2022), que presentó una relación de las alcaldías regionales y distritales con mayor incidencia.

En segundo lugar, el informe indica que hubo 961 quejas laborales por incumplimiento de la legislación laboral, lo que sitúa a los trámites y procedimientos en segundo lugar, con un 24,3%. Le siguieron también la disconformidad por los servicios públicos, los cuales son primordiales para el bienestar de la comunidad, el cumplimiento del deber de transparencia y la falta de información al contribuyente, todo ello sumó un total de 3700 quejas.

Por consiguiente, es necesario realizar un trabajo de investigación sobre la participación social organizacional y la atención al ciudadano, con la finalidad de constatar si existe una relación entre las variables de estudio.

Se presenta la siguiente bibliografía científica del contexto, en el **ámbito mundial** que hace referencia a las variables del presente estudio. En su investigación Enshaei et al., (2020) se propusieron crear un modelo de los determinantes sociales que contribuyen en el grado de servicio en las ciudades de Mazandaran. Como herramienta, se utilizó un cuestionario en un método de encuesta correlacional. La población del municipio está formada por 336 personas que se relacionan directamente con él: empleados, expertos y usuarios. Teniendo como resultados que existe una alta relación entre los factores sociales y la calidad del servicio de ($R=0,51$) arrojando una correlación fuerte. Además, dando como aceptación el modelo proporcionado, por ello recomiendan a la municipalidad tener en cuenta todos los factores involucrados con las municipalidades tanto internas como externas.

De manera similar, la investigación de Mézquita et al. (2020) examina cómo los contribuyentes de su localidad ven los servicios de responsabilidad social ofrecidos por el municipio. Este estudio cuantitativo exploratorio correlacional, contó con 60 personas las cuales fueron seleccionadas para la adquisición de la información, se pudo demostrar el objetivo, la ciudadanía considera que es de suma importancia que el gobierno local busque preservar el medio ambiente, mediante estudios realizados se logró determinar ($r = 0.527$) afirmando que su localidad es segura y responsable con los ciudadanos ($r = 0.517$), lo cual comprueba que el municipio cumple con mantener limpia la ciudad.

Según Gemechu (2019) el objetivo de su artículo científico es conocer de qué manera los ciudadanos perciben los servicios que brinda el municipio de Nekemte. La investigación es mayormente cuantitativa, pero se apoya de datos cualitativos, el diseño es transversal, se utilizaron correlaciones para investigar la relación de las variables. La muestra seleccionada fue conformada por 385 residentes que han asistido a la municipalidad por interés propio, a ellos se le aplicó instrumentos como cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, debates y reuniones. Los resultados muestran que existe una correlación positiva significativa ($r = 0.768$), lo cual significa que la calidad del servicio del ayuntamiento es mala y sus clientes están insatisfechos con la ayuda que reciben de los colaboradores del municipio de Nekemte.

Por otra parte, los autores Sibonde y Dassah (2021) utilizaron un método de investigación cuantitativa-correlacional para investigar la conexión entre la motivación de los empleados municipales y el servicio que prestaba el gobierno local. El cuestionario de escala

Likert se administró a 121 empleados que componían la muestra para obtener los datos esenciales. Los resultados apoyaron la hipótesis positiva, mostrando una asociación positiva entre la motivación de los colaboradores y el desempeño del servicio que brindan a la comunidad ($r= 0,860$), lo que significa que mientras más motivado el colaborador se encuentre mejor será el servicio que brinde en su institución.

A nivel **nacional** se encontraron los siguientes antecedentes, artículos relacionados con nuestro proyecto de investigación, según Asenjo y Guevara (2020) en su investigación tuvo como propósito principal señalar qué correlación existe entre el compromiso social del municipio con la gestión que rige para lograr sus metas. Contó con 97 empleados contratados y fijos del Ayuntamiento, los cuales sirvieron de muestra en este estudio cuantitativo y descriptivo con un enfoque correlacional. Para recabar información sobre ambos factores, se utilizó un cuestionario de escala Likert. Según los datos, existe una gran asociación directa positiva entre las variables propuestas para el estudio en el municipio del distrito de Pátapo ($r =.888$), lo que sugiere que a mayor responsabilidad social existe un mejor funcionamiento en los procesos públicos, lo cual contribuye en los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

De manera similar, el investigador Arzapalo (2020) buscó encontrar un vínculo entre el desempeño social y la atención que realiza el municipio de Ucayali. Se realizó un estudio descriptivo - correlacional, para ello consideraron a 128 adultos con mayoría de edad que frecuentan y utilizan los servicios. El cuestionario de escala Likert, que constaba de 29 preguntas, fue el instrumento empleado. Los resultados del análisis revelaron que existe una

asociación moderadamente positiva ($r_s = 0,508$) y un valor P. por debajo del valor planteado lo que indica una asociación directa significativa logrando demostrar el objetivo propuesto.

Por otro lado, la investigación de Martínez (2018) tiene como objetivo encontrar una conexión entre el nivel de servicio y la actitud del usuario frente a la atención recibida en la alcaldía distrital de una localidad de Ica. De acuerdo con su grado de diseño descriptivo correlacional no experimental, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo. Su muestra de 78 personas que reciben servicios mensuales del Ayuntamiento se seleccionó mediante el método de muestreo censal. La herramienta fue el cuestionario que se empleó a la muestra seleccionada, tenía 49 preguntas que correspondían a las variables del estudio. Los datos recogidos mostraron en el test un ($r=0,624$), lo que indica que presenta una evidente asociación entre el servicio y la actitud del usuario frente a la atención recibida, es decir, que cuando un contribuyente se siente satisfecho es porque ha recibido un buen trato o ha tenido solución de la gestión realizada.

Por otro lado, tenemos a Montañez (2017) quién buscó determinar la relación entre el compromiso social y el desarrollo permanente en el municipio de la provincia de Yungay. El tipo de estudio que se lleva a cabo es una investigación cuantitativa - correlacional, empleó la metodología de encuesta y un cuestionario. Se descubrió que ambas variables estaban alta y significativamente correlacionadas, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de ($r=0,722$), confirmando que la provincia de Yungay prosperará de forma sostenible cuando el municipio ejerza una responsabilidad social suficiente.

Similar a Huamán (2022), cuyo estudio tiene como objetivo conocer la conexión entre su variable gestión administrativa y responsabilidad social de los ciudadanos de la alcaldía de Coya 2022. Tuvo un estudio que busca encontrar la relación de las variantes propuestas, contó con 50 participantes para la obtención de información, y se utilizó un cuestionario con 22 ítems. Los resultados revelaron una evidente asociación entre las dos variables de la investigación ($p=0,007$ por debajo a $0,05$), con un test de correlación de Rho de Spearman ($r=0,379$) lo cual indica que las actividades o acciones administrativas y responsabilidad social del municipio tienen una relación positiva y media. En otras palabras, el municipio tendrá más responsabilidad social si mejora la gestión administrativa, y viceversa.

Asimismo, Cruz et al., (2022) en su estudio científico pretenden evaluar la asociación entre la gestión que realiza la municipalidad y el desempeño del servicio que brindan en el municipio regional. Se entregó un cuestionario a 384 personas para el proyecto de investigación cualitativa para obtener información sobre sus percepciones de las variables examinadas, los resultados ayudaron a tener una fuente de información para examinar el comportamiento de ambas variables y ver si existía alguna correlación entre ellas. Con un valor de Pearson de $0,749$ y un valor p inferior a $0,05$, los resultados indicaron una asociación fuerte y significativa entre las dos variables; en consecuencia, si se pone en marcha la gestión, los usuarios obtendrán una atención de calidad.

A **nivel local** se obtuvieron los siguientes antecedentes, artículos científicos relacionados con el tema de estudio. Nos señala Calle (2021) que el objetivo principal de su

artículo de investigación fue indagar sobre la conexión entre los factores de servicio al ciudadano y la motivación del talento humano. Esta pesquisa es correlacional y tuvo 343 participantes quienes contribuyeron en resolver el cuestionario brindándonos información crucial para el desarrollo de la investigación. Los factores de estudio están correlacionados positivamente según los datos ($r = 0,57$), por lo que se deduce que si los miembros del personal no están motivados, esto perjudica con la percepción de los contribuyentes.

Por otra parte, Concha et al., (2022) Nos dio a conocer la naturaleza de la conexión que existe relación entre los determinantes de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el municipio de la provincia de Huarochirí. La investigación fue básica, un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y un diseño transaccional. Se realizó una encuesta dirigida a los habitantes de un municipio de la provincia de Huarochirí. La muestra fue de 152 usuarios o ciudadanos del distrito que utilizaron los servicios que ofrece la municipalidad de Huarochirí. Para concluir se tuvo como resultado que ambas variables sí son correlacionales de manera positiva alta con ($\rho = 0,880^*$), por ello se necesita hechos que refuercen la calidad de atención lo cual contribuye en la opinión del ciudadano.

Según Díaz et al., (2022) plantearon encontrar la asociación entre sus variables servicios de gobierno y la actitud de los contribuyentes frente a la atención recibida en la alcaldía de San Martín. Contó con una investigación de tipo cuantitativo - correlacional con una metodología básica. Para ello, se tomó en cuenta a 145 usuarios de la municipalidad con un muestreo probabilístico y para ello se desarrolló el cuestionario. Dando como resultado que

los servicios de e-gobierno son de un nivel medio por no contar con una base actualizada y afecta potencialmente en la calidad de atención del ciudadano porque ambas variables tienen una relación significativa de 0,000 y coeficiente ($R=0,701$).

Asimismo, el autor Vílchez (2022) realizó un estudio el cual busca encontrar la asociación entre la responsabilidad social y la gestión en procesos administrativos de la alcaldía de los Olivos. Fue un estudio correlacional con un enfoque numérico. Se tomó en cuenta a 150 residentes del distrito que vivían en familia, a los cuales se les aplicó preguntas relacionadas al tema. Los resultados obtenidos muestran una elevada relación entre ambas variables ($R= 0,924$ y $p= 0,000$).

Los fundamentos teóricos y conceptuales del presente estudio se detallan en las siguientes líneas y son cruciales para nuestra investigación porque se basan en los contextos mundial, nacional y local antes mencionados.

Dentro de las investigaciones existen diversas **teorías** acerca de la responsabilidad social empresarial, una de ellas es la teoría de los stakeholders, según el autor Freeman (1984) citado en Alpuche (2017) quien es considerado como el creador de esta teoría, menciona que los stakeholders son también conocidos como grupos de interés que conforman una organización y no sólo está formado por los accionistas y colaboradores sino que también intervienen clientes, proveedores, la comunidad entre otros, ambos pueden verse afectados por las actividades de la organización ya que se encuentran vinculados, es por ello que es indispensable que ambos mantengan una comunicación constante y fluida para poder responder

a sus necesidades y preferencias y con esto genera una ventaja competitiva para la organización.

Por otro lado, también se explica las **teorías** correspondientes a la variable Atención al ciudadano, el autor Pedraza et al., (2014) citado en Suárez (2019) nos señala que la atención al ciudadano hace referencia a la calidad de atención, es por ello que genera mucho interés en las instituciones públicas, ya que no solo se evalúa a los usuarios o ciudadanos, sino que también hoy en día se presta mucha atención al desempeño de las organizaciones en el sector público. Asimismo, Suárez (2019) considera que se tendría una mejor calidad de atención si es que el personal se encuentra comprometido con brindar mejoras y soluciones con el fin de poder servir a los ciudadanos, de esta manera aumentaría la confianza hacia las instituciones y se mejoraría la imagen y reputación de las mismas.

A continuación, se presenta las bases teóricas seleccionadas:

La responsabilidad social empresarial está compuesta por deberes y derechos que tienen las empresas ya sean públicas o privadas con los factores internos y externos, por lo cual es considerada como una herramienta de ventaja porque genera valor y causa mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas. También es conocida como responsabilidad social organizacional, asimismo, aumenta la productividad porque mejora las condiciones de los colaboradores logrando obtener eficiencia y eficacia en los procesos, crea lazos y logra un buen clima laboral dentro de la organización.

Según Añez y Bonomie (2020) nos dice que la responsabilidad social es un compromiso voluntario que tienen en su mayoría las organizaciones y marcan como parte fundamental de su cultura organizacional, incorporando estrategias, los cuales generan un incremento en la productividad, fomentando un impacto social y económico obteniendo ventaja con la competencia.

Así mismo para López (2021) nos manifiesta que la responsabilidad social organizacional son los deberes que tienen que cumplir cada organización con el ciudadano, es demostrar los valores éticos y morales que tienen como base, no solo con los usuarios sino también con el medio ambiente para el bienestar de los usuarios y de la entidad.

Según Echeverría et al., (2018) nos muestra que la responsabilidad social corporativa también afecta la satisfacción del consumidor, ya que aborda preocupaciones tanto internas como externas con el objetivo de garantizar que haya una comunicación efectiva en toda la empresa.

Para Lara et al., (2017) nos dice que el gran porcentaje de empresas aplican la responsabilidad social generan un valor diferencial, logrando ver los resultados a un largo plazo, facilitando cumplir las metas empresariales mediante normas mejorando las relaciones éticas, solidarias y medioambientales.

Dimensiones de la Responsabilidad social organizacional

Gestión administrativa

Salazar et al., (2017) nos refieren que la gestión administrativa es una herramienta y técnica que aplica toda empresa para cada área o departamento, lo cual nos permite tener una mayor competitividad y eficiencia.

Adicionalmente, se nos informa que la gestión administrativa es un componente crucial de la responsabilidad social, pues si se trabaja en conjunto aplicando una buena gestión, se logrará cumplir con todos sus parámetros y características de la responsabilidad social esto generará valor económico y social para la comunidad.

Compromiso institucional

Según Duche et al., (2019) nos manifiesta que el compromiso institucional es uno de los instrumentos que evalúa toda entidad, con la finalidad de analizar a sus empleados el desempeño laboral y su fidelidad que muestra con la institución, así se podrá identificar si ejerce sus labores en función a los objetivos de la empresa y su bienestar propio. Es decir, si el colaborador se siente involucrado con la entidad.

Nos manifiestan también que si el personal muestra compromiso con la empresa es mayor la probabilidad de tener un trabajador estable que desarrolla y potencia sus habilidades, lo cual le permitirá aplicarlo en sus tareas con eficiencia, compromiso, generando valor para la empresa.

Marketing social

Nos dice Martínez et al., (2018) que gracias a esta herramienta nos ayuda a influenciar en el consumidor mediante la mercadotecnia en beneficio de la comunidad, orientado a un segmento específico con la finalidad de incentivar y generar cambios en sus comportamientos sociales brindando una nueva perspectiva al receptor, pero sobre todo satisfacer sus necesidades. Para ello se aplican todas las técnicas del marketing, para eliminar las conductas y comportamientos negativos de la sociedad.

Atención al ciudadano

Según Calle (2021) son los medios de comunicación que nos ayuda y facilita entablar un contacto directo entre el usuario y la entidad, son una serie de procesos, funciones y tareas guiadas que atiende un agente público a su comunidad, teniendo como finalidad absolver dudas, prestar servicios y brindar soluciones a los reclamo o quejas de los usuarios.

Según Velandia et al., (2020) nos manifiesta que es una herramienta muy importante para las entidades que va a permitir fortalecer la relación con los ciudadanos brindando una atención rápida y eficiente frente a los trámites o requerimientos que tengan, se debe de brindar servicios de calidad, ya que es su razón de ser, y busca tener una buena atención que tenga respeto y conocimiento ya que dicha información será brindada al usuario.

Nos dice Ayme (2019) que la atención al ciudadano son procedimientos para asistir a los individuos, con la finalidad de brindarles la asesoría necesaria y así lograr cubrir sus

expectativas. Su importancia se basa en brindar una información verídica, eficiente y eficaz. Además, una buena atención al ciudadano es respetar sus derechos con una prestación oportuna amable y de confianza, realizando el seguimiento desde una consulta simple hasta la prestación final en cualquier trámite o gestión administrativa a realizar.

Dimensiones de la atención al ciudadano

Expectativa del usuario

Boada et al. (2018) sostiene que la expectativa de un cliente es todo lo que un consumidor espera al realizar una compra o recibir un servicio, las expectativas que se forman son en base a las experiencias pasadas. Por otro lado, Miranda et al (2021) nos menciona que la satisfacción de los usuarios es algo impredecible por parte de las organizaciones, es por ello que se debe de tener en cuenta las necesidades de sus clientes para hacerlos sentir satisfechos generando así altas expectativas.

Percepción del usuario

Según Boada et al, (2018) nos manifiestan que la percepción del usuario es todo aquello que el cliente valora o tiene por concepto de un servicio brindado por parte de una organización o institución, es por ello que se considera como un eje importante en la calidad. También Miranda et al. (2021) nos dice que la percepción del usuario es la impresión que los clientes tienen de un negocio después de utilizar sus bienes y/o servicios. Esto le ayuda al momento de

evaluar el nivel del servicio, calidad y el compromiso que demostró durante la atención brindada.

Elementos tangibles

Según Fabian et al., (2022) mencionan que los elementos tangibles es todo aquello que tiene apariencia visible en un servicio, como las instalaciones de un local, los colaboradores, los equipos y la indumentaria.

Por otro lado, Hernández et al., (2017) consideran que los elementos tangibles son todas aquellas representaciones visibles que el cliente percibe al evaluar un servicio, a pesar de ser considerados los servicios como intangibles es necesario evaluar también sus elementos tangibles como infraestructura, los equipos tecnológicos con que cuenta la entidad, la apariencia de todo el personal que conforma el staff y además el material de comunicación.

Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso institucional con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023?

- ¿Cuál es la relación entre el marketing social en la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023?

1.1. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre gestión administrativa con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.
- Determinar la relación entre el compromiso institucional con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.
- Determinar la relación entre el marketing social con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

1.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre la gestión administrativa con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.
- Existe relación entre el compromiso institucional con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.
- Existe relación entre el marketing social con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

Justificación

En cuanto a la justificación teórica, la presente investigación se llevó a cabo para conocer mejor los conceptos de las variables y demostrar que son coherentes entre sí. Es evidente que hemos proporcionado el apoyo correspondiente con autores que han investigado factores muy comparables y cuyos trabajos se basan en procedimientos científicos, lo que da credibilidad a la investigación planteada, con ello se brindará información actual sobre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano.

Como justificación metodológica, la presente investigación proporciona instrumentos para el proceso de recogida de datos; estos instrumentos se utilizaron para medir las variables de este estudio y serán útiles en futuros estudios en los que surja el mismo problema o uno similar. Además, busca demostrar la relación entre las variables de estudio utilizando medidas estadísticas de datos numéricos. Dado que el método no experimental se adoptó para probar la

validez de los resultados en un momento determinado, no se hizo ningún esfuerzo por modificar las variables.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Por su naturaleza o enfoque

Según Rodríguez et al. (2017) nos dice que una investigación cuantitativa consiste en la recopilación de datos numéricos de una determinada muestra de la población, que luego se procesan y, en última instancia, se evalúan. Esto ayuda a obtener datos medibles y permite medir, por ejemplo, la relación y asociación entre variables.

De acuerdo con su metodología, la investigación realizada es cuantitativa porque se medirán las propiedades específicas de ambas variables. Recogeremos datos numéricos mediante encuestas y una escala de actitudes que nos permitirán examinar los resultados con métodos estadísticos y nos darán una visión más profunda de nuestro tema de investigación y nuestras hipótesis.

Según su profundidad

Según Arias (2017), la profundidad de la investigación es básica o pura, lo que nos transmite que esta forma de investigación pretende adquirir y ampliar nuevos conocimientos teóricos.

Tipo de investigación por su nivel o alcance

Según Arias (2017), la profundidad de la investigación es básica o pura, lo que nos transmite que esta forma de investigación pretende adquirir y ampliar nuevos conocimientos teóricos.

Tipo de investigación por su nivel o alcance

Según Ríos (2017), el poder analizar la asociación entre dos valores, e identificar cómo están relacionadas se les denomina estudio correlacional. En primer lugar, se evalúan las variables de forma independiente, tras lo cual se cuantifica la relación entre ellas y, por último, es posible comprender el comportamiento de las variables. Los resultados pueden ser positivos o negativos en función de la fuerza de la relación.

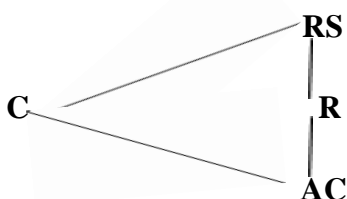
Como el objetivo de este trabajo es investigar la conexión entre la responsabilidad social y el servicio a la comunidad en la municipalidad del Callao, utilizaremos métodos de investigación correlacional para observar cómo se comportan las dos variables conectadas.

Diseño de investigación

Según Ríos (2017) nos manifiesta que el diseño no experimental consta en poder observar las variables en su contexto natural o en una situación ya existente sin poder manipularlas. Dado que no es necesario manipular las variables, para este estudio se optó por este enfoque.

La investigación tiene un diseño no experimental y transversal; es importante tener en cuenta que en la investigación no experimental los datos se recogen en su entorno original y no pueden modificarse. Por ello nuestra muestra fue tomada de los participantes de alguna municipalidad del Callao, con el fin de evaluar las distintas situaciones de ambas variables y establecer la asociación entre las variantes propuestas.

Diseño es No experimental de corte transversal



Nota: Elaboración propia.

C: Ciudadanos del distrito de Ventanilla.

RS: Responsabilidad social.

AC: Atención al ciudadano.

R: Asociación entre responsabilidad social y atención al ciudadano.

Corte de la investigación

La investigación con corte transversal, según Rodríguez y Mendivelso (2018), tiene dos objetivos: analítico y descriptivo. Este tipo de corte se caracteriza porque el investigador no

interfiere en modo alguno, y nos permite recopilar y analizar los datos del estudio en un periodo concreto en un grupo de participantes.

El estudio utilizará un corte transversal con el fin de evaluar las diversas condiciones de ambas variables a lo largo de un periodo de tiempo específico realizando una indagación a un grupo de participantes que asisten a una municipalidad del Callao.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población:

Arias y Covinos (2021) nos mencionan que cuando nos referimos a la población, no solo son personas sino también, animales, objetos, familias etc., pero con características en común los cuales pueden ser intangibles pero accesibles, también son llamados universo de estudio. Es importante detallar a la población porque nos ayudará a obtener la muestra permitiéndonos adquirir resultados para analizar o validar datos con respecto a los objetivos generados.

Si bien el cuestionario fue diseñado para los lugareños de las municipalidades de la Región Callao, para la obtención de datos se seleccionó a los pobladores del distrito de Ventanilla. Todos los residentes del distrito de Ventanilla, de ambos sexo con mayoría de edad hasta 65 años, conforman la población de la presente investigación. El distrito de Ventanilla cuenta con 193,314.00 habitantes, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en base al último censo, realizado en el 2018.

Tabla 1

Población del Distrito de Ventanilla.

Rango de Edad	Total	Hombres	Mujeres
18 años	5,697	2,843	2,854
19 años	5,424	2,731	2,693
De 20 a 24 años	29,740	14,637	15,103
De 25 a 29 años	27,166	13,100	14,066
De 30 a 34 años	25,566	12,181	13,385
De 35 a 39 años	23,920	11,226	12,694
De 40 a 44 años	21,490.	10,211	11,279
De 45 a 49 años	17,762	8,448	9,314
De 50 a 54 años	14,744	7,047	7,697
De 55 a 59 años	11,661	5,587	6,074
De 60 a 64 años	8,757	4,293	4,464
De 65 años	1,387	666	721
Total	193,314	92,970	100,344

Nota: Elaboración propia.

Criterios de inclusión

Las personas que fueron consideradas para el presente estudio de investigación contaron con ciertos criterios de inclusión, como ser ciudadanos del distrito de Ventanilla con edades comprendidas entre 18 y 65 años de edad y que tengan disposición para el llenado de la encuesta.

Además, deben de frecuentar como mínimo dos veces al año a la municipalidad a realizar algún trámite, consulta o requerimiento en los últimos 6 meses.

Muestra:

Los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que para determinar un estudio se debe delimitar una determinada proporción de participantes. Esto se hace a través de cálculos estadísticos o páginas calculadoras de muestras, y los resultados varían dependiendo del diseño o tipo de investigación que se utilice para lograr el objetivo del estudio.

La muestra es hallada por medio de la ecuación para proporciones poblacionales:

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q)}{(e^2) \times (z^2 (p \cdot q))}$$

N

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población - 193,314.00 habitantes

$Z =$ Nivel de confianza – 95% - 1.96

$p =$ Probabilidad de éxito - 50% / 100 = 0.5

$q =$ Probabilidad de fracaso - 50% / 100 = 0.5

$e =$ Nivel de error – 5%/100 = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 (0.5*0.5)}{(0.05^2) \cdot (1.96^2 (0.5*0.5))}$$

193,314.00

n= 384

Son 384 personas de una población total de 193.314,00 están incluidas en la muestra, que tiene un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Técnica de muestreo:

Otzen y Manterola (2017) la definen como la probabilidad que tiene una persona o participante en poder ser incluida en la muestra obtenida, además mencionan que existen dos tipos de técnicas: la probabilística y la no probabilística cada una desempeña un papel importante de acuerdo a las variables estudiadas ya sean cualitativas o cuantitativas.

En este trabajo se ha usado la técnica de muestreo para poder seleccionar a los participantes que intervinieron en la recolección de la información, dicha muestra fue obtenida por medio de la ecuación para proporciones poblacionales.

Según Arias (2021) nos indica que el muestreo probabilístico se utiliza cuando el investigador necesita seleccionar una parte de la muestra, pero teniendo la facilidad de contar con cualquiera de ellos como parte de investigación., nos comenta también que en este método se aplica la teoría estadística.

El presente trabajo utiliza el muestreo probabilístico teniendo como estudio a personas que sean usuarios de la municipalidad del distrito de Ventanilla y hayan realizado algún tipo de trámite, consulta o cualquier requerimiento en la municipalidad, para luego ser estadísticamente representados.

Tabla 2

Metodología de la Responsabilidad Social Organizacional y la Atención al Ciudadano en una Alcaldía del Callao, Lima 2023.

Población	193,314.00 habitantes del distrito de Ventanilla
Criterio de inclusión	Ciudadanos que vivan en la zona de Ventanilla y que asistan a la municipalidad
Muestreo	Probabilístico
Muestra	384 ciudadanos del Distrito de Ventanilla.
Unidad de análisis	1 ciudadano que asista a una municipalidad de Ventanilla.

Nota: Elaboración propia.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica:

Según los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) nos mencionan que es un método de investigación científica que nos ayuda a obtener datos importantes sobre un tema a investigar mediante la práctica y proporciona información crucial para el investigador.

También, Feria et al. (2020) nos manifiestan que una de las técnicas más utilizadas en investigaciones académicas y científicas, es la encuesta, ya que una de sus ventajas es que permite obtener, analizar los datos y opiniones de los encuestados de forma tabular lo que hace más rápida y eficaz recopilar la información útil de la investigación.

La técnica que se eligió fue la encuesta ya que la investigación es cuantitativa y además nos permite recopilar información sustancial, obteniendo una base de datos más amplia el cual nos ayuda a realizar un estudio con mayor precisión, esta técnica no modificará el entorno o ambiente natural y los resultados se plasman en gráficos o tablas. Para ello se utilizó el programa Microsoft Office (Word y Excel), y el Google Forms para el envío de la encuesta.

Instrumento:

El cuestionario, que enumera una serie de preguntas con alternativas para que la muestra seleccionada responda según su percepción o criterio, es una de las herramientas más utilizadas en trabajos de investigación para la recolección de datos, según el autor Arias y Covinos (2021). En este tipo de instrumento no se consideran resultados buenos ni malos.

En estudio se empleó el cuestionario como instrumento, pues nos permitió obtener información sobre nuestras dos variables de estudio permitiéndonos analizar y evaluar sus experiencias de los pobladores del distrito de Ventanilla. El cuestionario que se realizó consta de 35 preguntas sencillas, las cuales nos brindan información sustancial en una escala ordinal de tipo Likert que aportará para el desarrollo de nuestra investigación, según Bedoya (2017) nos manifiesta que la escala de Likert es una de las escalas más usadas en investigaciones cuantitativas, nos ayuda a medir y examinar la información mediante escalas.

La información se recopiló para el presente estudio utilizando un formulario de Google y un instrumento de cuestionario. Adaptamos parte de las preguntas de un instrumento creado por Seminario (2018), quien lo utilizó para su estudio y lo hizo verificar por los Dres. Pedro Costilla, María Martínez y Rosel Alva.

El cuestionario contó con 35 preguntas, las primeras 16 preguntas son relacionadas a la primera variable de Responsabilidad Social empresarial y sus respectivas dimensiones, los ítems del 1 al 6 son relacionadas a la dimensión Gestión Administrativa, los ítems 7 al 12 se encuentra relacionada con la dimensión compromiso institucional y el ítem 13-16 se encuentra relacionado con la dimensión marketing social.

Las otras 19 preguntas hacen referencia a nuestra segunda variable atención al ciudadano y sus respectivas dimensiones, los ítems del 17 al 22 hacen mención a la dimensión expectativa del usuario, los ítems del 23 al 29 son preguntas relacionadas con la dimensión

percepción del usuario y por último el ítem del 30 al 35 hacen referencia a la dimensión elementos tangibles.

Los ítems utilizados para medir las variables de la investigación se describen e ilustran en el cuadro siguiente:

Tabla 3

División de Variables

Variable	Dimensiones	Ítems
Responsabilidad social Organizacional	Gestión administrativa	1-6
	Compromiso Institucional	7-12
	Marketing Social	13-16
Atención al ciudadano	Expectativa del usuario	17-22
	Percepción del usuario	23-29
	Elementos tangible	30-35

Nota: Elaboración propia

Validez:

Villasís et al. (2018) Nos dice que la validez como parte de la investigación es verdadera cuando el estudio se encuentra perfecto. Por otro lado, Núñez et al., (2020) Nos menciona que la precisión del instrumento, nos ayuda a medir las variables de investigación del objeto de estudio.

Tres especialistas en la materia de estudio verificaron el cuestionario como instrumento y fueron los siguientes: Morí Rojas Juan José quién tiene el grado de Magíster en Gestión, Sánchez Minaya Fredy, licenciado en Administración y especialista en Marketing Comercial-Administración y Núñez Moreyra Misael licenciado en Ingeniería Industrial, experto en dirección de empresas.

Confiabilidad:

Manterola et al (2018) nos manifiesta que un instrumento es considerado verídico y verás cuando los resultados realizados producen los mismos resultados y se usan en las mismas condiciones, en distintos momentos, entornos y poblaciones.

En el presente trabajo de indagación se generó un análisis de fiabilidad mediante el método estadístico más utilizado que es el Alfa de Cronbach, en los ciudadanos del distrito de Ventanilla.

Para ello se ejecutó una prueba piloto recopilando 39 encuestas para hallar la confiabilidad del instrumento mediante el software que nos ayudó a generar una estadística más precisa.

Tabla 4.*Confiabilidad de la Variable Responsabilidad Social Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,923	16

Nota: Elaboración propia (SPSS)

En la tabla 4 se puede visualizar los resultados del instrumento a través del testeado que consta de 16 interrogantes y están dirigidas a los ciudadanos del distrito de Ventanilla quienes visitan y utilizan los servicios que ofrecen las municipalidades, a ellos se les aplicó el cuestionario con la escala (1 -5) las cuales dieron como respuesta un rango de 0.923, por tanto, es un valor válido, con una magnitud alta.

Tabla 5.*Confiabilidad de la Variable Atención al Ciudadano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	19

Nota: Elaboración propia (SPSS)

En la tabla 5 se puede visualizar los resultados del instrumento a través del testeado realizado de la encuesta para la variable atención al ciudadano que consta de 19 preguntas las cuales están dirigidas a los ciudadanos del distrito de Ventanilla quienes visitan y utilizan los

servicios de la entidad pública. Se aplicó las preguntas en escala ordinal (1 -5) obteniendo un rango de 0.940 lo cual refleja con una gran magnitud.

Procedimiento de recolección de datos:

Los procedimientos que se realizaron para la recolección de datos para el trabajo de investigación fue en base a las variables de estudio donde se planteó, seleccionó y aplicó el instrumento del cuestionario con escala de Likert para recopilar información necesaria. El cual fue validado por tres expertos en la materia: Mori Rojas Juan José quién tiene el grado de Magíster en Gestión, Sánchez Minaya Fredy especialista en Marketing Comercial - Administración y Nuñez Moreyra Misael experto en dirección de empresas. El cuestionario contiene 35 preguntas, las primeras 16 preguntas son enfocadas con la variable independiente Responsabilidad Social organizacional y sus respectivas dimensiones, los ítems del 1 al 6 y corresponden a la dimensión Gestión Administrativa, los ítems 7 al 12 se encuentra relacionada con la dimensión compromiso institucional y el ítem 13-16 se encuentra relacionado con la dimensión marketing social.

Las otras 19 preguntas hacen referencia a la atención al ciudadano y sus correspondientes dimensiones, los ítems del 17 al 22 hacen mención a la dimensión expectativa del usuario, los ítems del 23 al 29 se asocian con la dimensión percepción del usuario y por último el ítem del 30 al 35 hace referencia a la dimensión elementos tangibles.

Este cuestionario obtuvo un alto grado de confiabilidad mediante el método estadístico más utilizado el alfa de Cronbach, fue aplicado a 384 ciudadanos con ciertas características.

Después de ello se logra obtener los resultados de las variables estudiadas y dicha información se extrae del formulario de Google Form, a la hoja de cálculo de Excel donde se codificaron los resultados para ser analizados mediante el SPSS permitiendo procesar, analizar e interpretar las variables con sus respectivas dimensiones.

Análisis de datos:

Hidalgo (2019) nos señala que existen diversos programas estadísticos IBM- SPSS, STATA, EPI INFO, etc. que nos ayudará a procesar la información recolectada, y nos va a permitir interpretar de manera descriptiva, comprender y analizar correctamente mediante textos, acciones o hechos, de acuerdo a la hipótesis planteada.

La investigación tiene como enfoque cuantitativo y usó varias preguntas para tener datos, la respuesta obtenida se procedió a extraer en forma numérica los cuales nos permitieron medir y analizar la correlación que existe entre las variables de estudio. Los cuales primero se ordenaron según las dimensiones de cada variable para continuar con el desarrollo del análisis estadístico. Para ello se utilizó uno de los programas más utilizados en las investigaciones (SPSS) y se verificó que tenía una alta confiabilidad.

Aspectos éticos:

Según los autores Inguillay et al., (2020) nos señalan que es de suma importancia conservar una conducta ética en nuestro día a día, no sólo con las personas sino también en ensayos, trabajos de investigación, tesis, entre otros. Las personas que ejecuten trabajos de investigación deben de mantener una conducta ética demostrando que sus trabajos son libres de plagios, así como citando de manera correcta las referencias de otros autores.

La actual indagación ha respetado la veracidad de los datos obtenidos de las respuestas brindadas por los trabajadores y ciudadanos que asisten a una municipalidad de Ventanilla. Las citas que contiene el presente trabajo se encuentran referenciadas evitando el robo o plagio de las definiciones propuestas por algunos autores. Además, la información que hemos podido recopilar fue utilizada con fines académicos y en base para lograr nuevos temas para investigaciones futuras.

Durante el transcurso de la realización de la investigación se logró un trato igualitario para las personas seleccionadas que asisten a la Municipalidad de Ventanilla, brindándoles información y absolviendo cualquier duda que presentaban, obteniendo mejores resultados.

Los resultados alcanzados son reales y están en relación de la objetividad de los investigadores, no tiene ningún tipo de influencia ya sea por terceros y no cuenta con la modificación de ninguna fuente real.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Utilizando los criterios de exclusión mencionados, en este capítulo se examinó una población de 384 residentes del distrito de Ventanilla. Los residentes y clientes del distrito de Ventanilla que habían visitado el municipio cercano fueron sometidos al instrumento del estudio.

El análisis descriptivo nos ayudó a desarrollar los niveles de percepción de ambas variables de estudio y a obtener las características demográficas de la muestra.

Tabla 6.

Características Sociodemográficas

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	208	54%
	Masculino	172	45%
	Otros	4	1%
	Total	384	100%
Edad	18-33	190	49%
	34-49	151	39%
	50-65	43	11%
	Total	384	100%
Estado Civil	Casado	98	26%
	Soltero	194	51%
	Conviviente	51	13%
	Viudo	18	5%
	Divorciado	23	6%
	Total	384	100%
Nivel académico	Universitario	114	30%
	Técnico	161	42%

	Secundaria	97	25%
	Primaria	12	3%
	Total	384	100%
Tipo de trabajo	Independiente	123	32%
	Dependiente	219	57%
	Informal	14	4%
	Otros	28	7%
	Total	384	100%
Número de visitas	2 - 3 veces	312	81%
	4 - 5 veces	59	15%
	6 a más	13	3%
	Total	384	100%

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Incluyendo información sobre género, edad y estado civil, en la Tabla 6 muestra las características sociodemográficas de los residentes en el municipio de Ventanilla, Lima, para el año 2023. También revela que el 54% de los participantes son mujeres, el 45% hombres y el 1% de otros géneros. Se detalla a continuación el rango de edad de los participantes; el 49% de los encuestados fueron de 18 y 33, el 39% corresponden de 34 y 49 y el 11% corresponden de 50 y 65. Con respecto al estado civil el 26% son casados, el 51% solteros, el 13% convivientes, el 5% viudo, y el 6% divorciados. Además, el nivel académico nos hace mención que el 30% de los encuestados son personas que cuentan con un nivel universitario, el 42% tiene un nivel técnico, el 25% de los encuestados han realizado la secundaria y finalmente el 3% se observa que son personas que tienen un nivel primario.

Con respecto al tipo de trabajo 57% de los encuestados son personas que laboran de forma dependiente, el 32% tiene un trabajo independiente, el 7% de los encuestados cuenta con otros tipos de trabajo y por último el 4% de los encuestados labora de manera informal. Finalmente, el número de visitas con que frecuentan los ciudadanos a la municipalidad refleja que el 81% de los encuestados asiste de 2-3 veces al año, el 15% acude de 4 a 5 veces al año y finalmente el 3% de los encuestados asiste de 6 a más veces a la Municipalidad de Ventanilla.

Tabla 7.

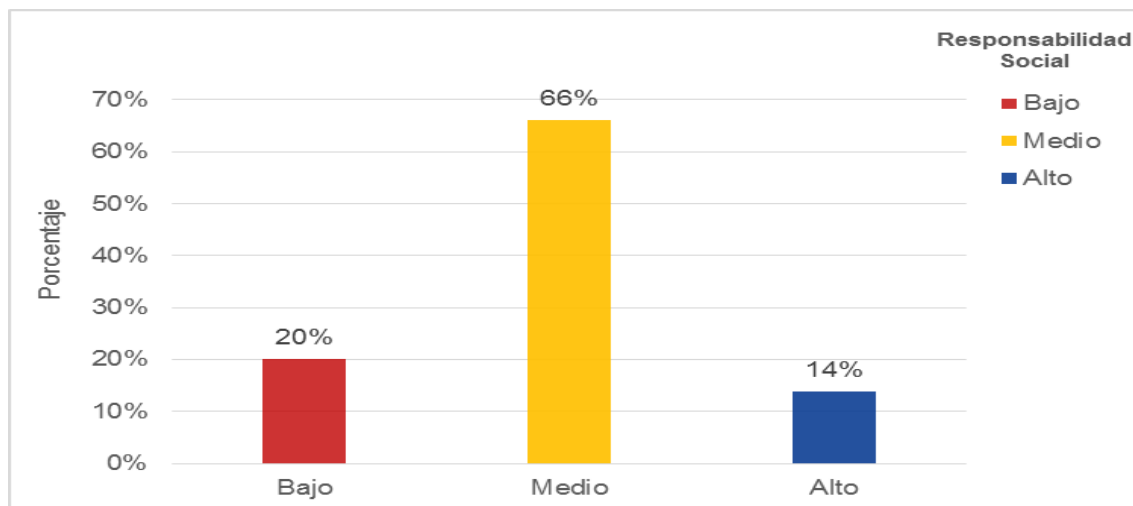
Análisis Descriptivo del Nivel de la Responsabilidad Social

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Responsabilidad Social	Baja	77	20%
	Media	254	66%
	Alta	53	14%
	Total	384	100%

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 1

Nivel de Responsabilidad Social.



Nota. Conteo de encuestados.

El nivel de responsabilidad social organizacional reportado por los residentes de la municipalidad de Ventanilla en Lima, Perú, se muestra en la Tabla 7 y la Figura 1 para los años 2023. El 66% de los participantes cree que la responsabilidad social está a un nivel medio, el 14% en un nivel alto y el 20% bajo.

Tabla 8

Distribución de Frecuencia por Dimensiones Responsabilidad Social.

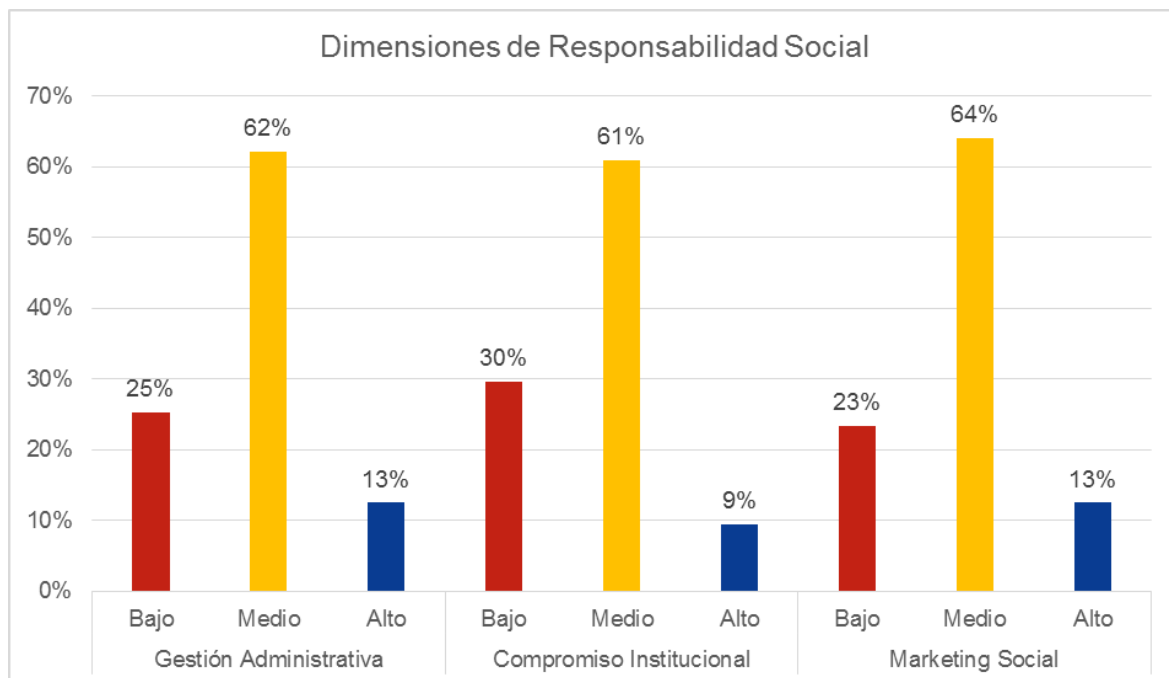
Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión Administrativa	Bajo	97	25%
	Medio	239	62%
	Alto	48	13%
	Total	384	100%

Compromiso Institucional	Bajo	114	30%
	Medio	234	61%
	Alto	36	9%
	Total	384	100%
Marketing Social	Bajo	90	23%
	Medio	246	64%
	Alto	48	13%
	Total	384	100%

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 2

Distribución de frecuencia por dimensiones de Responsabilidad Social



Nota. Conteo de encuestados.

La primera dimensión del grado de gestión administrativa de los ciudadanos se representa igualmente en la Tabla 8 y la Figura 2, que muestra que el 13% de los participantes entrevistados piensan que es un grado alto, y el 62% que es medio y el 25% que es bajo.

El compromiso institucional del municipio de Ventanilla, la segunda dimensión, es considerado con un grado de compromiso bajo por el 30% de los encuestados, medio por el 61% de los encuestados y alto por el 9% de los encuestados.

La última dimensión, el marketing social, revela que el 23% de los encuestados cree que se encuentra en un nivel bajo, el 13% en un nivel medio y el 64% en un nivel alto

Tabla 9

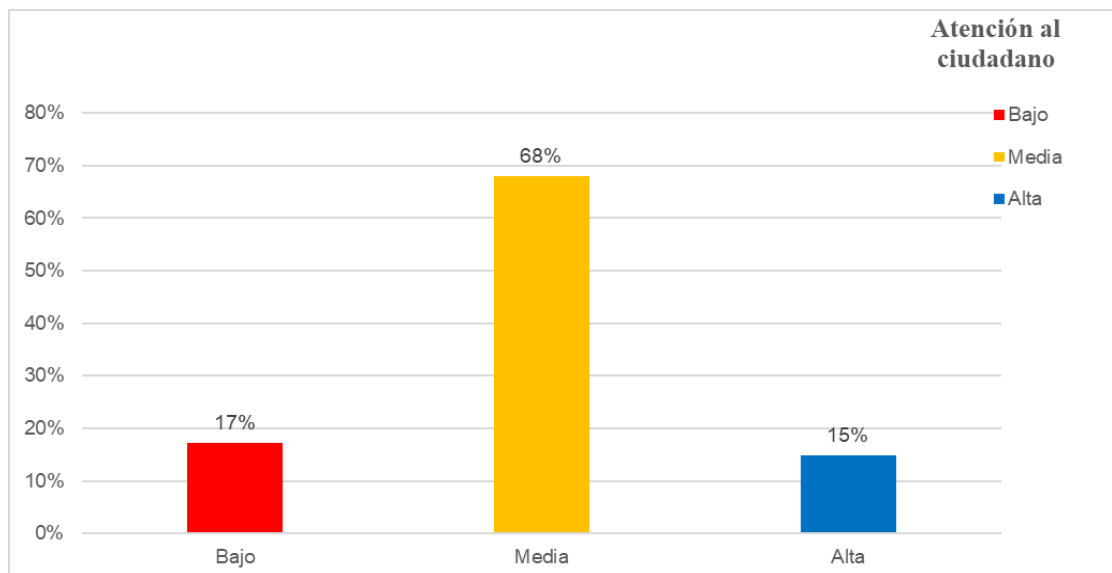
Análisis del Nivel de Atención al Ciudadano.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Atención al ciudadano	Bajo	66	17%
	Media	261	68%
	Alta	57	15%
	Total	384	100%

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 3

Nivel Atención al Ciudadano.



Nota. Cuento de encuestados.

La tabla 9 y figura 3 muestran el grado de atención ciudadana de los clientes que asisten a la alcaldía de Ventanilla, Lima, el año 2023. De acuerdo a la variable, el 17% de los encuestados tiene un nivel de atención bajo, el 68% tiene un nivel medio y el 15% tiene un nivel alto.

Tabla 10

Análisis del Nivel de las Dimensiones de Atención al Ciudadano

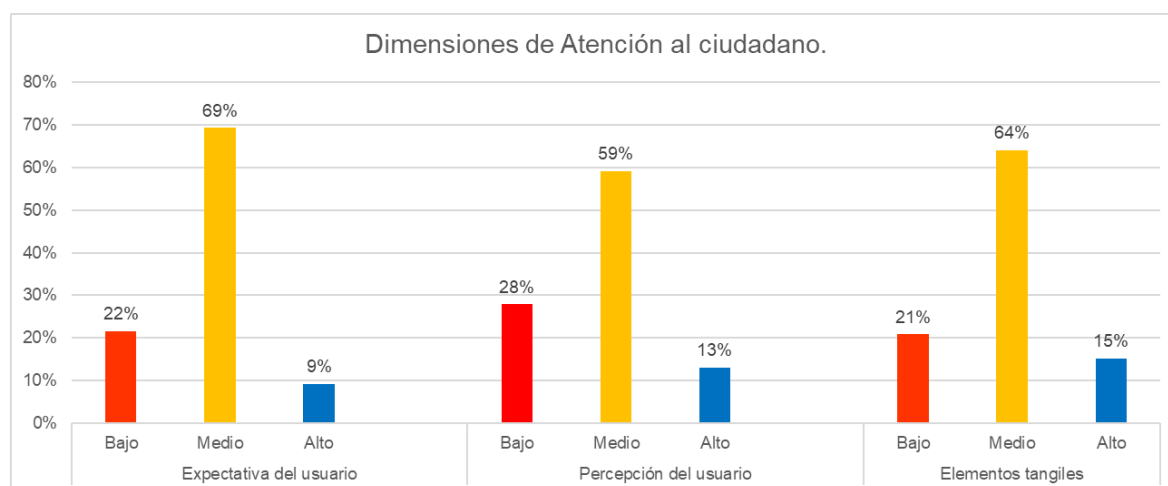
Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Expectativa del usuario	Bajo	83	22%

	Medio	266	69%
	Alto	35	9%
	Total	384	100%
Percepción del usuario	Bajo	107	28%
	Medio	227	59%
	Alto	50	13%
	Total	384	100%
Elementos tangibles	Bajo	80	21%
	Medio	246	64%
	Alto	58	15%
	Total	384	100%

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 4

Distribución de frecuencia por dimensiones de Atención al Ciudadano



Nota. Conteo de encuestados.

La tabla 10 y figura 4 muestran el nivel de atención ciudadana de los usuarios que asisten a la Municipalidad de Ventanilla, Lima, en el año 2023. De acuerdo a la variable, el 17% de los encuestados tiene un nivel de atención bajo, el 68% tiene un nivel medio y el 15% tiene un nivel alto. En cuanto al nivel de la dimensión expectativa del usuario dicha tabla manifiesta que el 22% de las personas encuestadas manifiesta que el nivel de expectativa al usuario es bajo, asimismo el 69% de los encuestados considera que el nivel de expectativa del usuario es media y finalmente el 9% de los participantes califica el nivel de expectativa del usuario como alta. En cuanto a la dimensión percepción del usuario, se observa que el 28% de los encuestados cree que el grado de percepción del usuario es bajo, el 59% cree que el grado es medio y el 9% cree que el grado es alto. Por último, la dimensión del nivel de elementos tangibles revela que el 21% de los encuestados optó por creer que el grado es bajo, el 64% dijo que el grado es medio, y sólo el 15% de los ciudadanos encuestados dijo que el grado es alto.

En relación a nuestro objetivo general determinar la relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023 se realiza el siguiente análisis estadístico.

Luego de establecer los valores a las variables, se procedió a realizar el cruce de resultados, a través del análisis de tablas cruzadas en SPSS para demostrar la relación entre las dos variables de estudio las cuales tiene una categoría ordinal.

Tabla 11

Análisis del Nivel Responsabilidad Social con Atención al Ciudadano.

			Atención al Ciudadano			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Responsabilidad Social	Bajo	Recuento	57	20	0	77
		% del total	14,8%	5,2%	0,0%	20,1%
	Medio	Recuento	9	219	26	254
		% del total	2,3%	57,0%	6,8%	66,1%
	Alto	Recuento	0	22	31	53
		% del total	0,0%	5,7%	8,1%	13,8%
Total	Recuento	66	261	57	384	
	% del total	17,2%	68,0%	14,8%	100,0%	

Nota: Elaboración propia (SPSS)

En la tabla 11 podemos visualizar que el 20,1% de los encuestados considera que es baja la responsabilidad social con relación a la variable atención al ciudadano, mientras que el 66,1% considera en un grado medio y el grado alto es considerado por un 13,8% de los participantes.

TABLA 12

Análisis del chi-cuadrado del Nivel Responsabilidad Social con Atención al Ciudadano.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	302,322a	4	,000
Razón de verosimilitud	247,743	4	,000
Asociación lineal por lineal	185,580	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Se está utilizando un coeficiente del 95% por lo que el grado de confianza es 0.005%, la significancia asintótica bilateral es 0.000 menor que 0.005 entonces, si existe una asociación de la variable responsabilidad social y atención al ciudadano.

TABLA 13.

Análisis del Nivel Gestión Administrativo con Atención al Ciudadano.

		Tabla cruzada Gestión administrativo y Atención al ciudadano				
		Atención al ciudadano				Total
		Bajo	Medio	Alto	Total	
		Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	51	44
% del total	13,3%			11,5%	0,5%	25,3%
Medio	Recuento		15	196	28	239
	% del total		3,9%	51,0%	7,3%	62,2%
Alto	Recuento		0	21	27	48
	% del total		0,0%	5,5%	7,0%	12,5%
Total	Recuento	66	261	57	384	

	% del total	17,2%	68,0%	14,8%	100,0%
--	-------------	-------	-------	-------	--------

Nota: Elaboración propia (SPSS)

En la tabla 13 podemos visualizar que el 25,3% de los encuestados considera en un nivel bajo la gestión administrativa con relación a la variable atención al ciudadano, mientras que el 62,2% considera en un nivel medio y el 12,5 % del total considera un nivel alto

TABLA 14.

Análisis del chi-cuadrado de Gestión Administrativo con Atención al Ciudadano.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	181,549 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	154,131	4	,000
Asociación lineal por lineal	125,955	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: Elaboración propia (SPSS)

En el cuadro podemos visualizar que sí existe una asociación entre ambas variables, para ello se usó un grado de confianza del 95%, logrando encontrar una fuerte conexión entre las variantes en mención.

Tabla 15

Análisis del Nivel Compromiso Institucional con Atención al Ciudadano

		Atención al ciudadano				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Compromiso Institucional	Bajo	Recuento	55	59	0	114
		% del total	14,3%	15,4%	0,0%	29,7%
	Medio	Recuento	11	191	32	234
		% del total	2,9%	49,7%	8,3%	60,9%
	Alto	Recuento	0	11	25	36
		% del total	0,0%	2,9%	6,5%	9,4%
Total	Recuento	66	261	57	384	
	% del total	17,2%	68,0%	14,8%	100,0%	

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Según el cuadro 15 nos muestra que los encuestados consideran que el compromiso institucional es bajo en un 29,7% con relación a la atención al ciudadano, mientras que el 60,9% menciona que se encuentra en un grado medio y finalmente el 9,4% manifiesta que se encuentra en un grado alto con relación a la atención al ciudadano.

Tabla 16

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	199,077a	4	,000
Razón de verosimilitud	177,097	4	,000
Asociación lineal por lineal	142,079	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: Elaboración propia (SPSS)

En el cuadro podemos visualizar que sí existe una asociación entre ambas variables, para ello se usó un grado de confianza del 95%, logrando encontrar una fuerte conexión entre las variantes en mención.

Tabla 17

Análisis del Nivel Marketing Social con Atención al Ciudadano

Tabla cruzada Marketing Social con Atención al ciudadano						
			Atención al ciudadano			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Marketing Social	Bajo	Recuento	50	40	0	90
		% del total	13,0%	10,4%	0,0%	23,4%
	Medio	Recuento	16	202	28	246
		% del total	4,2%	52,6%	7,3%	64,1%

Alto	Recuento	0	19	29	48
	% del total	0,0%	4,9%	7,6%	12,5%
Total	Recuento	66	261	57	384
	% del total	17,2%	68,0%	14,8%	100,0%

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Según el cuadro 17 nos muestra que los encuestados consideran que el marketing social es bajo en un 13% con relación a la atención al ciudadano, mientras que el 64,1% menciona que la dimensión marketing social se encuentra en un grado medio con relación a la otra variable. Y por último el 12,5% manifiesta que el compromiso institucional se encuentra en un nivel alto con relación a la atención al ciudadano.

Tabla 18

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	204,436a	4	,000
Razón de verosimilitud	174,618	4	,000
Asociación lineal por lineal	142,307	1	,000
N de casos válidos	384		

Nota: Elaboración propia (SPSS)

En el cuadro 18 podemos visualizar que sí existe una asociación entre ambas variables, para ello se usó un grado de confianza del 95%, logrando encontrar una fuerte conexión entre las variantes en mención.

Al realizar las tablas cruzadas, brindaron una noción más explícita para visualizar de qué manera se comportan cada variable en relación con la otra, teniendo como prueba de la correlación en los resultados del cuadro de chi-cuadrado.

Prueba de normalidad

H₀: La distribución es normal

H₁: La distribución no es normal

Tabla 19

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una Muestra.

		Responsabilidad Social	Atención al Ciudadano
N		384	384
Parámetros normales ^{a,b}	Media	468255	566901
	Desv. Desviación	1162640	1332170
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,057	,065
	Positivo	,057	,065
	Negativo	-,049	-,054
Estadístico de prueba		,057	,065
Sig. asintótica(bilateral)		,004 ^c	,001 ^c

Nota: Elaboración propia

Se visualiza la prueba de Kolmogorov-Smirnov que fue aplicada a la muestra de estudio ya que está conformada por 384 ciudadanos y en base a la regla cuando una muestra excede los 50 sujetos se aplica esta prueba estadística, así mismo las variables estudiadas son ordinales, de tipo de prueba no paramétrica, que nos permite identificar si las variables de estudio se distribuyen de manera normal.

Se observa que p valor es 0.004 en la variable responsabilidad social y 0.001 para atención al ciudadano, por lo tanto, los resultados indican que es una distribución no normal y además que existe una correlación entre ambas variables, es por ello que posteriormente se procederá con el test Rho de Spearman y se detalla el cuadro de interpretación el cual sirve para explicar el grado de correlación para las hipótesis planteadas.

Tabla 20

Interpretación del coeficiente de correlación de Sperman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Elaboración propia

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general:

H₁: Existe relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

H₀: No existe relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

Tabla 21

Análisis de Correlación entre Responsabilidad Social Organizacional y Atención al Ciudadano.

			Responsabilidad social organizacional	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Responsabilidad social organizacional	Coefficiente de correlación	1	,886**
		Sig. (bilateral)		0
		N	384	384

Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,886**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	384	384

Nota: Elaboración propia

En la tabla 21 observamos un coeficiente de 0.886, lo cual significa que la variable responsabilidad social organizacional se relaciona con la variable atención al ciudadano con un grado de 0.00 quedando evidenciado que nuestra hipótesis general fue demostrada, existiendo una relación entre ambas variables.

Hipótesis específicas

H1: La dimensión gestión administrativa, se asocia con la variable atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

H0: La dimensión gestión administrativa, no se asocia con la variable atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.

Tabla 22

Análisis de Correlación entre Gestión Administrativa y Atención al Ciudadano.

			Gestión Administrativa	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1	,768**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	384	384

Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,768**	1000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

Nota: Elaboración propia

Se visualiza que la dimensión Gestión Administrativa se asocia de forma significativa con la variable atención al ciudadano, además el test Rho de Spearman arroja como resultado 0,768 demostrando una asociación positiva alta, también el p valor es de 0,000 en los 384 ciudadanos que fueron encuestados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quedando comprobada la segunda hipótesis específica, la cual nos indica que hay una asociación entre ambas variables.

Tabla 23

Análisis de Correlación entre Compromiso Institucional y Atención al Ciudadano.

			Compromiso institucional	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Compromiso Institucional	Coefficiente de correlación	1	,851**
		Sig. (bilateral)		0
		N	384	384
	Atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,851**	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	384	384

Nota: Elaboración propia

En la tabla 23 como se puede observar, existe una fuerte conexión con el variante servicio al ciudadano y la dimensión compromiso institucional, como lo indica el coeficiente ($R=0,851$), también el p valor es de 0,000 en los 384 ciudadanos que fueron encuestados. Por lo tanto nos indica que se genera una relación entre ambas variables.

H1: La dimensión marketing social, se relaciona significativamente con la variable atención al ciudadano en una Municipalidad de Ventanilla, año 2023.

H0: La dimensión marketing social, no se relaciona significativamente con la variable atención al ciudadano en una Municipalidad de Ventanilla, año 2023.

Tabla 24

Análisis de Correlación entre Marketing Social y Atención al Ciudadano.

			Marketing Social	Atención al ciudadano
Rho de Spearman	Marketing Social	Coeficiente de correlación	1	,846**
		Sig. (bilateral)		0
	Atención al ciudadano	N	384	384
		Coeficiente de correlación	,846**	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	384	384

Nota: Elaboración propia

En la tabla 23 se visualiza que el test Rho de Spearman de 0,846 demostrando una asociación positiva alta, también el p valor es de 0,000 en los 384 ciudadanos que fueron encuestados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quedando

comprobada la tercera hipótesis específica, la cual nos indica que hay una asociación entre lo planteado.

Al aplicar la prueba de Spearman aporta a este estudio datos indispensables para identificar cual es el grado de relación que tienen las variables estudiadas, visualizando en las tablas datos numéricos exactos donde resaltan la correlación directa que existe entre ellos, ya que en todos los resultados que todos los datos que se obtuvieron fueron positivos altos.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Se planteó como hipótesis general demostrar qué conexión existe entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad de Callao, año 2023, conforme a la prueba no paramétrica se obtuvo el valor ($r= 0,886$ y $0,00$), lo cual implica que las variantes se asocian entre sí. De la misma manera, el autor Arzapalo (2020) en sus resultados exponen que hay una asociación de grado favorable entre ambas variables ($r= 0.508$), indicando que las entidades públicas deben implementar buenas prácticas de responsabilidad social para mejorar las expectativas de los usuarios. Además, Asenjo y Guerra., (2020) encontraron una fuerte asociación directa significativa ($r= 0,888$) entre la responsabilidad social y el modelo de gestión municipal, lo que indica que cuanto mayor sea este grado, mejor es la administración de la gestión municipal, lo que beneficia tanto a los ciudadanos como a la entidad pública. Lo cual se puede contrastar que la información de los autores es igual o similar con nuestras conclusiones, confirmando que la responsabilidad social es significativa en las organizaciones, es una pieza fundamental que va de la mano con la calidad de atención de los ciudadanos.

Como objetivo específico 1 se planteó determinar la asociación entre gestión administrativa y atención al ciudadano en una Municipalidad de Callao, 2023.

De acuerdo a los resultados podemos mencionar que el 25.3% de los encuestados considera un grado bajo la gestión administrativa con relación a la variable atención al ciudadano, mientras que el 62.2% considera en un grado intermedio y el 12.5% del total considera un grado elevado. Asimismo, en la prueba Chi cuadrado dió como resultado que las variantes se relacionan cumpliendo con el objetivo planteado.

Luego se estableció la hipótesis 1 el cual fue demostrar si existe una asociación entre gestión administrativa y atención al ciudadano en una Municipalidad de Callao, 2023 dando como resultado que las dimensiones se relacionan de manera significativa con la variable atención al ciudadano, con ($R= 0,768$) mostrando una analogía afirmativa, conformaron 384 ciudadanos que fueron encuestados. En consecuencia, el presente estudio guarda relación con el investigador Vílchez (2022) quién encontró que las variables responsabilidad social y gestión administrativa tienen una asociación positiva muy fuerte ($R= 0,924$) con un grado de significación de 0,00; aceptando la premisa planteada. De igual manera, Huamán (2022) encontró que hay una asociación entre las variables mencionadas, con ($R= ,379$) y ($p=0,007$). Como resultado, ambas variables tienen una asociación positivo media y significativa ($r=0,722$) donde se puede apreciar que al igual que en la presente investigación cumple un rol importante en toda entidad ya que por ello depende el correcto funcionamiento. De la misma forma en su artículo científico Cruz et al., (2022) se propusieron analizar la conexión que muestra la gestión que brinda la municipalidad y la calidad del servicio en los contribuyentes.

Todo esto revela y afirma el enlace de ambas variables ($R= 0,749$) y $p < 0,01$, por lo tanto, si se implementa las gestiones los usuarios tendrán una atención de calidad.

Así mismo se estableció como objetivo 2 ver si existe una asociación entre el compromiso institucional y la atención al ciudadano en una alcaldía de Callao, 2023 dando como resultado que el compromiso institucional es bajo con un 29.7% conforme a la atención al ciudadano, mientras que el 60.9% considera un grado medio y por último el 9.4 % manifiesta que se encuentra en un grado superior, mediante la prueba Chi cuadrado se logró una sig. de cero lo cual indica como resultado que las variantes se asocian cumpliendo con el objetivo 2 planteado.

También se estableció como hipótesis 2 si existe conexión entre compromiso institucional y atención al ciudadano en una Municipalidad de Callao, 2023. Dando como resultado que el compromiso institucional tiene un fuerte enlace con la variable atención al ciudadano, con ($R= 0,851$) con un p de 0,000 en los 384 ciudadanos que fueron encuestados. Por lo tanto, se niega la H_0 y se acepta la H_1 . El estudio de la autora Montañez (2017) respalda nuestros hallazgos de que la responsabilidad social es crucial para el funcionamiento de cualquier organización porque afecta todo, tanto internamente como externamente. Su investigación buscó determinar la conexión entre las variables en mención, fue una investigación de diseño correlacional. Se descubrió que ambas variables estaban alta y significativamente correlacionadas, con test de correlación Rho Spearman de ($r=0,722$), confirmando que la provincia de Yungay prosperará de forma sostenible cuando el municipio

ejerza una responsabilidad social suficiente. También, se puede observar que la responsabilidad social forma parte de un deber que toda entidad debe de asumir, pero en especial las municipalidades pues lo tienen fijados como una norma indispensable pues involucra muchas áreas y de ello depende la gestión administrativa que se aplique para el desarrollo sostenible de la organización, porque aumenta la productividad y se logra obtener eficiencia y eficacia absolutamente en todos los procesos. Asimismo, Calle (2021) quien tuvo como objetivo principal estudiar la relación la motivación del talento humano y la atención al ciudadano, empleó un enfoque cuantitativo, los resultados determinaron que las variables de estudio están correlacionadas positivamente según los datos ($r = 0,57$), por lo que se infiere que los empleados desmotivados tendrán un impacto en la satisfacción de los ciudadanos con el nivel de servicio que prestan. Además, la investigación de Concha et al., (2020) nos muestra la conexión que se dan entre ambas variantes con un ($r=0,880$) y p con $0,000$ logrando acertar con el propósito de estudio, De manera similar a Díaz et al., (2022), su artículo busca encontrar la asociación entre el servicio electrónico que brinda el gobierno y la manera que los usuarios perciben el trato brindado en un municipio de San Martín. Dando un resultado favorable de 0.00 y un $R=,701$, lo que significa que las dos variantes son correlacionales.

Como objetivo 3 se estableció encontrar la asociación entre Marketing social y la atención al ciudadano en una alcaldía de Callao, 2023. Dando como resultado que los usuarios opinan que el marketing social se encuentra en un nivel bajo del 13% con relación a la atención al ciudadano, mientras que el 64.1% menciona que se encuentra en un nivel medio y por último

el 12.5% manifiesta que se encuentra en un grado superior con relación a la atención al ciudadano, mediante la prueba Chi cuadrado se logró una sig. de cero lo cual indica como resultado que las variantes se asocian cumpliendo con el objetivo 2 planteado.

También se estableció como premisa 3 encontrar la conexión entre marketing social y la atención al ciudadano en una Municipalidad de Callao, 2023. Dando como resultado que el compromiso institucional se relaciona de manera significativa con la variable atención al ciudadano, con ($R= 0,846$) indicando una correlación positiva alta, también el p valor es de 0,000 en los 384 ciudadanos que fueron encuestados. Por lo tanto, se niega la H_0 y se acepta la H_1 . Así mismo el presente estudio concuerda con los investigadores Enshaei et al., (2020) quienes tuvieron como objetivo determinar la relación entre los factores sociales y la calidad del servicio en las ciudades de Mazandaran. Como herramienta, se utilizó un cuestionario en un método de encuesta correlacional. La población del municipio está formada por personas que se relacionan directamente con él: empleados, expertos y usuarios. Teniendo como resultados que existe una alta relación entre los factores sociales y la calidad del servicio de ($R=0,51$) arrojando una correlación fuerte. Además, dando como aceptación el modelo proporcionado, por ello recomiendan a la municipalidad tener en cuenta todos los factores involucrados con las municipalidades tanto internas como externas. Así mismo los resultados del estudio coinciden con los del autor Gemechu (2019), quien señala en su investigación que se encuentra una asociación altamente positiva ($r=0,678, 0,00$) entre la calidad del servicio y la actitud que tiene el usuario hacia el servicio prestado por la entidad. Esto se debe a que los

usuarios han manifestado estar insatisfechos con el servicio debido a que los funcionarios tardan demasiado en responder a las solicitudes, lo que genera incomodidad en ellos y malestar entre los concurrentes de la institución. Por otro lado, los autores Sibonde y Dassah (2021) en su trabajo de estudio demuestran que los usuarios que asisten a la municipalidad se encuentran descontentos con el trato que se les brinda, es por ello que calificaron con un nivel bajo la atención del personal, perjudicando a los ciudadanos por lo cual se ve identificado en los resultados, mostrando que tienen una asociación positiva ($r= ,860$) entre la motivación del personal y la calidad del servicio, aceptando la hipótesis positiva, lo que significa que mientras más motivado el colaborador se encuentre mejor será el servicio que brinde en su institución, las organizaciones deben de buscar soluciones como capacitaciones en calidad de servicio, atención al cliente, contar con un buen clima laboral, todo ello genera una ventaja competitiva en la organización, así las expectativas de los usuarios será favorable.

Limitaciones

Al realizar nuestro trabajo de investigación sobre una entidad pública en una municipalidad de Callao, en el camino encontramos algunas limitaciones resaltantes para de desarrollo del presente trabajo, pues no fue fácil encontrar fuentes de información confiables sobre investigaciones científicas con ambas variables de estudio, también no todos los encuestados asistían más de dos veces a una municipalidad de Ventanilla lo cual nos fue tedioso encontrar quienes si cumplían con el perfil de la presente investigación, y por último el

tamaño de nuestra muestra para encuestar era grande y resultó complicado alcanzar a recopilar la información necesaria.

Se planteó como factor principal encontrar la conexión entre los conceptos de responsabilidad social y la atención al ciudadano en el municipio del Callao, 2023. En base a los resultados hallados se logró determinar la relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, 2023. Se visualiza que el 20.1% de los encuestados considera que es baja la responsabilidad social en relación a la variable atención al ciudadano, mientras que el 66.1% considera en un nivel medio y el 13.8% con un grado alto.

En la investigación actual, se puede observar que existe un nivel regular en la Responsabilidad Social y la Atención al Ciudadano, de acuerdo con sus respectivas dimensiones, las cuales están plasmadas en dichos resultados, esto se debe a que existe una demora en el tiempo de espera para la atención a trámites o consultas y el trato brindado por el personal no es el correcto generando que el usuario no se sienta del todo satisfecho en la realización de sus gestiones administrativas.

Implicancias

A partir de los resultados de este estudio tienen importantes implicaciones para futuras investigaciones sobre la relación entre la Responsabilidad social y la atención al ciudadano especialmente en los municipios, debido a que se encontraron estudios a nivel mundial,

nacional y local que demuestran y refuerzan nuestras variables de estudio. Esta investigación se suma a la bibliografía actual, por lo que constituye un recurso útil para futuros estudios.

El estudio tiene implicancias prácticas, dado que los resultados ayudarán a identificar las fortalezas que poniendo en marcha generará una mejora continua en relación con la prestación de servicios a los ciudadanos.

También cuenta con implicancias metodológicas pues demuestra la importancia de contar con instrumentos de recopilación de datos validados y confiables para establecer la credibilidad de los resultados de la investigación. Además, al presentar el material recopilado sobre el tema y ofrecer conclusiones y sugerencias, sienta las bases para futuras investigaciones.

Conclusiones

De las pruebas de la investigación se puede concluir que existe solución al objetivo general, quedando demostrado que existe una relación entre la responsabilidad social y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao del presente año. Con respecto al resultado de la hipótesis general se visualizó que no son paramétricas mostrando un grado de correlación de ($R= 0.886$) y tiene una significancia de 0.000. para ambas variables con una asociación fuerte de forma positiva, donde se cumple el requisito establecido, por lo tanto, se comprueba la pesquisa logrando cumplir con la hipótesis planteada.

Con las pruebas realizadas, se comprobó el primer objetivo particular, se puede concluir que existe una relación entre la gestión administrativa y el servicio al ciudadano en una municipalidad del Callao del 2023. Con respecto al resultado de la hipótesis específica 1 se visualizó que no son paramétricas mostrando un grado de correlación de ($R= 0.768$) y tiene una significancia de 0.000. para ambas variables con una asociación fuerte de forma positiva, donde se cumple el requisito establecido, por lo tanto, se comprueba la pesquisa logrando cumplir con la primera hipótesis planteada.

También, se comprobó el segundo objetivo particular, se puede concluir que existe una relación entre compromiso organizacional y la atención ciudadana en una municipalidad del Callao del presente año. Con respecto al resultado de la hipótesis específica 2 se visualizó que no son paramétricas mostrando un grado de correlación de ($R= 0,851$) y tiene una significancia de 0.000. para ambas variables con una asociación fuerte de forma positiva, donde se cumple el requisito establecido, por lo tanto, se comprueba la pesquisa logrando cumplir con la segunda hipótesis planteada.

Por último, se comprobó el tercer objetivo particular, se puede concluir que existe una relación entre marketing social y la atención ciudadana en una municipalidad del Callao del presente año. Con respecto al resultado de la hipótesis específica 3 se visualizó que no son paramétricas mostrando un grado de correlación de ($R= 0,846$) y tiene una significancia de 0.000. para ambas variables con una asociación fuerte de forma positiva, donde se cumple el

requisito establecido, por lo tanto, se comprueba la pesquisa logrando cumplir con la tercera hipótesis planteada.

Recomendaciones

Según el resultado del estudio realizado con las variantes responsabilidad social y la atención al ciudadano arrojaron que se encuentran en un nivel medio en todos los ámbitos. Por lo tanto, recomendamos a todos los funcionarios y las áreas del municipio de las municipalidades de la zona del Callao que puedan mejorar en su gestión administrativa, para ello se propone brindar charlas de responsabilidad social así mismo realizar campañas donde todos los ciudadanos puedan participar y no exista discriminación alguna con los distritos más alejados y de difícil acceso.

Además, se sugiere al sistema de gestión del talento humano brindar al personal de atención evaluaciones constantes mediante indicadores y puedan rotar al puesto que se ajuste mejor a su perfil. Para ello es necesario que todo el personal reciba las capacitaciones y cursos especializados dirigidos de acuerdo al cargo que desempeñan, incluyendo personal administrativo y las áreas que tienen un contacto directo con el ciudadano ya que el usuario percibe la atención desde el ingreso a la institución y el trato que le brindan al realizar una gestión.

También se recomienda no sólo impulsar motivaciones económicas si no también morales, emocionales, de reconocimiento y profesionales con el propósito de que puedan

desarrollar sus habilidades blandas generando mayor productividad y desempeño en su área de trabajo.

De igual manera, se recomienda que se pueda realizar encuestas dirigidas a los ciudadanos del distrito con el fin de conocer sus expectativas para brindar un mejor servicio de calidad, a su vez es importante que conozcan el valor que tienen los elementos tangibles de la institución con el propósito de que todos los miembros que conforman la comunidad gocen y aprovechen de los distintos programas sociales y culturales en beneficio de todos.

Finalmente, se recomienda a las municipalidades de la zona del Callao realizar videos didácticos e informativos con respecto a la manipulación de las plataformas virtuales, pues muchos ciudadanos desconocen cómo utilizar los servicios básicos que tienen mediante este portal.

REFERENCIAS

- Alpuche, E., & Leines, L. L. (2017). La Teoría de los Stakeholders: un análisis centrado en los grupos dentro de la organización y propuesta de un nuevo grupo. *Pensamiento Crítico. Revista de Investigación Multidisciplinaria*, 6, 21-34. <https://pensamientocriticoudf.com.mx/4-no-6/14-4-no-6-02/36-la-teoria-de-los-stakeholders-un-analisis-centrado-en-los-grupos-dentro-de-la-organizacion-y-propuesta-de-un-nuevo-grupo-html>
- Asenjo Hernández, K. D. (2020). *Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45109>
- Añez Hernández, C. y Bonomie M. E (2010). Responsabilidad Social Empresarial: Estrategia de Competitividad en el marco de la globalización. *Revista de Formación Gerencial*, 9(1), 144-168. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3297019.pdf>
- Arias Gonzales, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 3(1), 64-83. <http://recitutm.iutm.edu.ve/index.php/recitutm/article/view/92>

- Arzapalo Romero, P. C. (2020). *Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya región Ucayali*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960>
- Económica, A., & Marketing, S. C. (2009). *Calculadora de muestras*. Recuperado de https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- Ayme Espinoza, Y. (2019). *La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta-Ayacucho, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36619>
- Bedoya Laguna, C. (2017). *Diseño de un instrumento tipo escala likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá*. [Tesis de Maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <https://repositorios.ed.educacionbogota.edu.co/handle/001/2588>
- Boada Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista investigación en salud universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad

- Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209.
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Calle Terrones, M. P. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Concha, B. J. C., Pimentel, J. F. F., Mendoza, M. E. B., Ayarza, J. J. M., & Pimentel, D. E. F. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Defensoría del pueblo (26 de Setiembre de 2022) Re: “Defensoría del Pueblo presenta ranking de municipalidades provinciales y distritales más quejadas a nivel nacional” [Noticia en línea]. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-presenta-ranking-de-municipalidades-provinciales-y-distritales-mas-quejadas-a-nivel-nacional/>
- Díaz, M. D., del Pilar Pizzán-Tomanguillo, N., Bardalez, C. D. R., Salas, J. A. R., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>.
- Duche Pérez, A. B., Gutiérrez Aguilar, O. A., & Paredes Quispe, F. M. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios

- peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015
- Echeverría-Ríos, O. M., Abrego-Almazán, D., & Medina-Quintero, J. M. (2018). La responsabilidade social empresarial na imagem de marca afetiva e reputação. *Innovar*, 28(69), 133-147.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512018000300133&script=sci_abstract&tlng=pt
- Enshaei, H., Manzari Tavakoli, 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. https://journals.iau.ir/article_674387.html
- Estremadoyro Cueva, R.A. (2017) “*Incidencia de la responsabilidad social de la gestión de la municipalidad provincial de Camaná - 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5731/ADescura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fabian Sánchez, A. C., Podestá Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1).
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.

- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Gemechu Gobena, A. (2019) The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*. 2019; 4(1): 555629. <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico*, 12(2), 127-141.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, Troya. A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos. *Revista sigma*, 15(1), 28-44. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rsigma/article/view/4905>
- Huamán Mamani, A. K. (2022). *Gestión administrativa y responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Coya, Cusco–2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/92880>

INEI. Censos Nacionales XII de Población y VII de Vivienda, 22 de octubre del 2017, Perú:

Resultados Definitivos. Lima, octubre de 2018.

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1580/07TOMO_01.pdf

Sherlock Communications. *Informe De Responsabilidad Social Corporativa*, 10 de agosto de

2021, https://www.sherlockcomms.com/es/informe-de-responsabilidad-social-corporativa/?utm_source=pr&utm_medium=release&utm_campaign=csr&utm_id=report

Inguillay Gagnay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la

investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1).

<https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

Internacional Organization for Standardization (2010) *Guía de Responsabilidad Social* (ISO

26000:2010). <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

López Armes, E. L. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de

empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 656-668.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36273/38812>

KPMG (2017) El camino por recorrer.

<https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/wp-content/uploads/2017/12/el-camino-por-recorrer-informe-responsabilidad-corporativa.pdf>

- Mézquita Zurita, E. C., Ríos Manríquez, M., Sánchez Fernández, M. D., & López Mateo, C. (2020). Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana. *Holos*, 36(7).
<https://www.proquest.com/docview/2486198922/97C614F1CAA4548PQ/12>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*, 35(6), 680-688. <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Martínez Escareño, I. M., Casillas Racurello, M. F., Nuñez Alfaro, C. M., González Galindo, A. D., Aguilera Valdez, A. E., & Portales, L. (2018). Influencia del marketing social y prácticas de RSE en la intención de compra de los millennials. *Revista Universidad y Empresa*, 20(35), 251-280.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392018000200251
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416>
- Miranda Cruz, M. B., Zamora Chiriboga, P. A., Romero Flores, M. L., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del

cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´ s. Alausí. *Domino de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446.
<https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>

Montañez Benito, J. R. (2017). *Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay-2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12009>

Municipalidad Distrital de Ventanilla <https://muniventanilla.gob.pe/>

Navarro Lores, D., y Samón Matos, M. (2017). Redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje. *EduSol*, 17(60), 26-33.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475753184013>

Núñez Ramírez, M. A., Mercado Salgado, P., & Garduño Realivazquez, K. A. (2021). Validez de un instrumento para medir capital intelectual en empresas. *Investigación administrativa*, 50(128). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000200004&script=sci_arttext

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Ramírez, L. J. (2019). *Responsabilidad social con el consumidor: la apuesta por la atención postventa*, por Julianna Ramírez . Stakeholders Sostenibilidad.

<https://stakeholders.com.pe/stakeholders/responsabilidad-social-consumidor-la-apuesta-la-atencion-postventa-julianna-ramirez/>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146. : <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Rodríguez, J. S., Cárdena, C. D., & Carabalí, J. G. (2017). Herramientas cuantitativas para la planeación y programación de la producción: estado del arte. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, (18), 99-114. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215052403008>

Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción (Primera edición ed.). Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Seminario Henriquez, J. A. (2018). *Responsabilidad social empresarial y calidad de atención al usuario en Essalud, hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25226>

Sibonde, A. H., & Dassah, M. O. (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), 12. <https://apsdpr.org/index.php/apsdpr/article/view/499>

- Suárez Ñacari, E. M. G. (2019). *Análisis de la atención ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huaytará, Huancavelica 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36920>
- Velandia Martínez, D. C., Ibagón Ibagón, H. V. & García Monje, R. A., (2020). *Estrategia de optimización del proceso de atención al ciudadano para una empresa industrial y comercial colombiana* [Tesis de Maestría, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10078>
- Vílchez Prado, W. (2022). *Responsabilidad social y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93398>
- Villasís Keever, M. Á., Márquez González, H., Zurita Cruz, J. N., Miranda Novales, G., & Escamilla Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	Responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una Municipalidad de Callao, Lima 2023.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
AUTOR(ES):	Chávez Flores Lourdes Lucy & Flores Vargas Patricia Fiorella.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METOD.	POBLACIÓN Y MUESTRA	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general					
¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023?	Determinar la relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.	Existe relación entre la responsabilidad social organizacional y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.	Variable independiente: Responsabilidad social organizacional	Gestión Administrativa Compromiso Institucional Marketing Social	La investigación es tipo correlacional. Enfoque cuantitativo	Conformada por 384 ciudadanos del total de la población (193,314 Hab.) de una Municipalidad de Callao	Fuente: Una Municipalidad de Callao.
			Variable dependiente: Atención al ciudadano	Expectativa del Usuario Percepción del usuario Elementos Tangibles	Diseño no experimental	Técnica: Encuesta con escala tipo Likert.	Técnica: La encuesta

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variables	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Escala de medición	
¿Cuál es la relación entre gestión administrativa con la atención al usuario en una municipalidad del Callao, año 2023?	Determinar la relación entre gestión administrativa con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.	Existe relación entre la gestión administrativa con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.	Variable independiente: Responsabilidad social organizacional.	Gestión administrativa	Proyecto social	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo	Ordinal	
					Estrategia			
				Compromiso institucional	Compromiso			
					Cumplimiento			
¿Cuál es la relación entre el compromiso institucional con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023?	Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.	Existe relación entre el compromiso organizacional con la atención al ciudadano en la municipalidad del Callao, año 2023.		Marketing social	Enfoque de resultados			
			Variable dependiente: Atención al ciudadano	Expectativa del usuario	Formación del colaborador	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo	Ordinal	
								Atención recibida
				Percepción del usuario	Atención rápida			
								Prestación de ayuda
¿Cuál es la relación entre el marketing social y la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023?	Determinar la relación entre el marketing social con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.	Existe relación entre el marketing social con la atención al ciudadano en una municipalidad del Callao, año 2023.			Elementos tangibles			Actitud de los colaboradores
								Instalaciones

ANEXO N° 2. Matriz de Operacionalización de Variable Responsabilidad Social Organizacional

Variable	Operacionalización		Dimensio (Sub-variables)	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	Definición Conceptual	Definición Operacional				
Responsabilidad social organizacional	Según López (2021) nos define que la responsabilidad social organizacional son los deberes que tienen que cumplir cada organización con el ciudadano, es demostrar los valores éticos y morales que tienen como base, no solo con los usuarios sino también con el medio ambiente para el bienestar de los usuarios y de la entidad.	En relación a lo que señala el autor, la responsabilidad social organizacional es el compromiso que tiene la organización o la entidad con todo su entorno, generando mejoras y beneficios para todos los miembros.	Gestión administrativa	Plan social	1 - 4	Ordinal con Escala de Likert Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Estrategias	5 - 6	
			Compromiso Institucional	Motivación	7 - 8	
				Desempeño	9 - 12	
			Marketing Social	Percepción de Resultados	13 - 16	

ANEXO N° 3. Matriz de Operacionalización de Variable Atención al ciudadano

Variable	Operacionalización		Dimensione (Sub-variables)	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	Definición Conceptual	Definición Operacional				
Atención al ciudadano	Según Ayme (2019) define la atención al ciudadano como procedimientos para asistir a los individuos, pues se obtienen ventajas de satisfacción cubriendo las necesidades de los clientes. Su importancia se basa en brindar una información verídica, eficiente y eficaz. Además, una buena atención al ciudadano es respetar sus derechos con una prestación oportuna, amable y de confianza, realizando el seguimiento desde una consulta simple hasta la prestación final en cualquier trámite o gestión administrativa a realizar.	En relación a lo que señala el autor la atención al ciudadano es el conjunto de medios que les permite a los usuarios realizar la gestión que requieran obteniendo una atención de servicio adecuada.	Expectativa del usuario	Educación del colaborador	17 - 19	Ordinal con Escala de Likert Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Atención recibida	20 - 22	
			Percepción del usuario	Rápida atención	23 - 25	
				Disposición de ayuda	26 - 29	
			Elementos tangibles	Aspecto de los colaboradores	30 - 32	
				Infraestructura	33 - 35	

ANEXO N° 4. Cuestionario de la Responsabilidad Social Organizacional y la Atención al Ciudadano

Primera Parte: Responsabilidad Social Empresarial

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	1	2	3	4	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
1	¿Usted está de acuerdo con el deber social brindado por la municipalidad?					
2	¿Considera usted que las campañas de la municipalidad son realizadas con igualdad?					
3	¿Crees tú que la atención brindada por la Municipalidad está libre de Discriminación?					
4	¿Consideras que la municipalidad sí cumple responsablemente con el apoyo social a las personas que en verdad lo necesitan?					
5	¿Percibe usted una mejora en la gestión administrativa prestada por la municipalidad?					
6	¿Sientes que la Municipalidad se preocupa por contar con medidas de Seguridad e higiene durante el horario de atención al ciudadano?					
COMPROMISO INSTITUCIONAL						
7	¿Para usted todo el personal está debidamente motivado y capacitado para atender al usuario?					
8	¿Cree usted que, si el personal está motivado, se brindaría un mejor servicio?					
9	¿Usted considera que el personal de la municipalidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
10	¿Sientes que el personal se encuentra comprometido con el cargo que desempeña?					
11	¿Consideras que el personal escucha tus necesidades y te brinda la ayuda necesaria?					
12	¿Según tú crees que el personal de la municipalidad respeta y cumple con el horario de atención?					
MARKETING SOCIAL						
13	¿Considera usted que el servicio brindado por el personal de la municipalidad es el más adecuado?					
14	¿Considera usted que la municipalidad está comprometida en ofrecerle un servicio integral y de calidad?					
15	¿Consideras que la publicidad municipal es entendible y cercana a las personas?					
16	¿Crees tú que la municipalidad aplica campañas publicitarias con programas diseñados para promover y mejorar el bienestar de su comunidad?					

Segunda Parte: Atención al ciudadano

N ^o	DIMENSIONES/ ÍTEMS	1	2	3	4	5
EXPECTATIVA DEL USUARIO						
17	¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada?					
18	¿Considera usted que el personal de la municipalidad se preocupa por el bienestar de los usuarios?					
19	¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso a la municipalidad, es la más adecuada?					
20	¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema por mejorar?					
21	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con un personal que utiliza un lenguaje verbal adecuado?					
22	¿Considera usted que la atención que recibe de la Municipalidad cumple con sus expectativas?					
PERCEPCIÓN DEL USUARIO						
23	¿Siente usted que el personal de la municipalidad atendió con prontitud su consulta?					
24	¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para realizar algún trámite?					
25	¿La municipalidad cumple las fechas establecidas para el servicio o trámite solicitado?					
26	¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario?					
27	¿Considera usted que los asesores de atención al cliente disponen de capacidad de ayuda inmediata?					
28	¿Crees tú que la orientación que recibes por parte del personal de la Municipalidad te sirve de ayuda?					
29	¿Te sientes satisfecho con los procedimientos y servicios que le brinda la Municipalidad?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
30	¿Considera usted que el personal de la municipalidad luce una vestimenta adecuada?					
31	¿Considera usted que el personal se cuenta con una postura adecuada durante el proceso de atención?					
32	¿Considera que los asesores y demás funcionarios relacionados con la atención al cliente dan apariencia pulcra y confiable?					
33	¿Considera usted que la municipalidad dispone de equipos modernos y tecnológicos que faciliten una atención oportuna?					
34	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con ambientes cómodos y adecuados para el tiempo de espera?					
35	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con instalaciones suficientes para prestar un buen servicio a sus ciudadanos?					

ANEXO N° 5. Validez del instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	NUÑEZ MOREYRA MISAEL
Especialidad del experto:	DIRECCIÓN DE EMPRESAS
El instrumento de medición pertenece a la variable:	RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:

DNI. 09691739



MISAEL NUÑEZ MOREYRA
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP 77206

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	NUÑEZ MOREYRA MISAEAL
Especialidad del experto:	DIRECCIÓN DE EMPRESAS
El instrumento de medición pertenece a la variable:	ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:

DNI. 09691739



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	SANCHEZ MINAYA FREDY
Especialidad del experto:	DIRECCIÓN DE EMPRESAS
El instrumento de medición pertenece a la variable:	RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:



DNI. 70045313

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	SANCHEZ MINAYA FREDY
Especialidad del experto:	MARKETING COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN
El instrumento de medición pertenece a la variable:	ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:

DNI. 70045313



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	SANCHEZ MINAYA FREDY
Especialidad del experto:	MARKETING COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN
El instrumento de medición pertenece a la variable:	RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:



DNI. 70045313

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	SANCHEZ MINAYA FREDY
Especialidad del experto:	DIRECCIÓN DE EMPRESAS
El instrumento de medición pertenece a la variable:	ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:

DNI. 70045313



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	MORI ROJAS JUAN JOSE
Especialidad del experto:	MAGISTER EN GESTIÓN
El instrumento de medición pertenece a la variable:	RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.


Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:

DNI. 08168611



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

Título de la investigación:	RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, LIMA 2023.
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL
Apellidos y nombres del experto:	MORI ROJAS JUAN JOSE
Especialidad del experto:	MAGISTER EN GESTIÓN
El instrumento de medición pertenece a la variable:	ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

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

Sugerencia:

Firma del experto:

DNI. 08168611

