

khaterin

Articulo- Gestión municipal y responsabilidad social en una municipalidad provincial de Madre de Dio



My Files



My Files



Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:438268130

Fecha de entrega

10 mar 2025, 5:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 mar 2025, 5:29 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Articulo- Gestión municipal y responsabilidad social en una municipalidad provincial de Madre d....pdf

Tamaño de archivo

310.0 KB

22 Páginas

6,897 Palabras

36,969 Caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	edisciplinas.usp.br	<1%
2	Internet	docplayer.es	<1%
3	Trabajos entregados	Escuela de Posgrado Newman on 2024-10-18	<1%
4	Internet	revistas.unheval.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2023-08-08	<1%
6	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-12-15	<1%
8	Internet	link.springer.com	<1%
9	Internet	repositorio.ujcm.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-15	<1%
11	Internet	repositorio.unamba.edu.pe	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-09	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-01-08	<1%
14	Internet	theibfr.com	<1%
15	Internet	bdigital.dgse.uaa.mx:8080	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-02	<1%
17	Trabajos entregados	Comando de Educación y Doctrina del Ejército on 2020-04-27	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-05	<1%
19	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2023-08-23	<1%
20	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
21	Internet	scielo.senescyt.gob.ec	<1%
22	Internet	core.ac.uk	<1%
23	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-29	<1%
24	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-22	<1%
25	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%

26	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
27	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
28	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-08	<1%
29	Trabajos entregados	Centro Educativo Particular Mixto Reina del Mundo on 2024-05-10	<1%
30	Trabajos entregados	Universidad Catolica San Antonio de Murcia on 2016-04-17	<1%
31	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-08	<1%
32	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2024-11-10	<1%
33	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
34	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	<1%
35	Internet	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe	<1%
36	Trabajos entregados	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2023-07-16	<1%
37	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-09	<1%
38	Internet	repositorio.upeu.edu.pe:8080	<1%
39	Internet	www.researchgate.net	<1%

40	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-29	<1%
41	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-11-28	<1%
42	Internet	documents.mx	<1%
43	Internet	issuu.com	<1%
44	Internet	www.slideshare.net	<1%
45	Internet	www11.urbe.edu	<1%
46	Trabajos entregados	Escuela de Posgrado Newman on 2024-02-08	<1%
47	Trabajos entregados	Infile on 2021-08-26	<1%
48	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-12-28	<1%
49	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2019-11-18	<1%
50	Internet	buscador.una.edu.ni	<1%
51	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
52	Trabajos entregados	uncedu on 2024-07-21	<1%
53	Internet	www.anam.gob.pa	<1%

54	Trabajos entregados	Universidad Alas Peruanas on 2022-06-10	<1%
55	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-19	<1%
56	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-08	<1%
57	Internet	itemsweb.esade.edu	<1%
58	Internet	journalofbusiness.org	<1%
59	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
60	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
61	Internet	www.cemla.org	<1%
62	Internet	www.coursehero.com	<1%
63	Internet	www.scribd.com	<1%
64	Publicación	Antoni Badia. "Research trends in technology-enhanced learning / Tendencias de ...	<1%
65	Trabajos entregados	Caribbean University on 2023-08-03	<1%
66	Trabajos entregados	Facultad De Teología Pontificia Y Civil De Lima on 2024-12-30	<1%
67	Publicación	Manuel Moyano, Carmen Tabernero, Rosa Melero, Humberto M. Trujillo. "Spanish...	<1%

68	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-26	<1%
69	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-03	<1%
70	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-30	<1%
71	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-02	<1%
72	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-22	<1%
73	Trabajos entregados	Universidad Ricardo Palma on 2024-05-26	<1%
74	Trabajos entregados	Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE o...	<1%
75	Internet	repositori.uji.es	<1%

Gestión municipal, calidad de servicios públicos y responsabilidad social en una municipalidad de Madre de Dios Municipal management, quality of public services and social responsibility in a municipality of Madre de Dios

Mamani Pacco, Gabriel¹

Pilco Chambilla, Cesar Bladimir²

Rojas Carhuamaca, Katherin Yesenia³

¹geamgabriel@upeu.edu.pe

²cesarchambilla@upeu.edu.pe

³katherinerojas@upeu.edu.pe

Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo: establecer la relación que existe entre la gestión municipal, calidad de servicios públicos y responsabilidad social. Mediante una metodología de estudio de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional-explicativo, con muestreo no probabilístico y una muestra de 225 usuarios. Los resultados demostraron que existe una alta relación significativa entre gestión municipal y calidad de servicios públicos, así mismo entre calidad de servicios públicos y responsabilidad social. Concluyendo que las municipalidades deben tener una adecuada gestión, para así brindar servicios de alta calidad que contribuyan, al bienestar de la comunidad y desarrollo sostenible.

Palabras clave: gestión municipal, calidad de servicios públicos y responsabilidad social.

Abstrac

The objective of this article was to establish the relationship that exists between municipal management, quality of public services and social responsibility. Using a non-experimental design study methodology, with a quantitative approach at a correlational-explanatory descriptive level and a data collection technique based on a survey of 225 users, the relationship that exists between the 09 dimensions and 36 indicators was analyzed. The

35 results showed that there is a high significant relationship between municipal management and quality of public services, as well as between quality of public services and social responsibility. Concluding that municipalities must have adequate management, in order to provide high quality services that contribute to the well-being of the community and sustainable development.

50 Keywords: municipal management; quality of public services and social responsibility

22 1. Introducción

51 El contexto administrativo ha cambiado con el avance y desarrollo de nuevas formas y estructuras para plasmarlas en la gestión municipal, en la calidad de servicios y en la responsabilidad social en las diferentes instituciones públicas u organizaciones. Es por esto, que las estrategias modernas de desarrollo regional, tienden a enfocarse más en los llamados factores internos, tales como la estructura económica local, los recursos humanos y la institucionalidad local (Briceño, 2016).

25 En la actualidad, se aborda el hecho de que la gestión municipal en el Perú está perdiendo el rumbo (Cuno, 2019). Asimismo, los gobiernos locales no logran la meta de creación institucional, dado que las actividades que realizan las municipalidades reflejan la falta de coordinación de acciones (Aguilar, 2019). Por otro lado, se muestra que, en este dilema, el problema es que las municipalidades no cuentan con la preparación y las condiciones necesarias (Cruz y Octavio, 2016). En la calidad del servicio público califica a un nivel medio a la hora de evaluar sus ocho dimensiones de las cuales fueron: la lentitud de los trámites administrativos, el deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, y la poca supervisión del alumbrado público. Lo que genera que la población se muestre insatisfecha con los servicios que brinda la institución (Vega, 2016). Sin embargo, se puede describir que la nueva gestión pública, es un argumento doctrinario con relación al diseño organizacional de cómo mejorar el desempeño de las organizaciones de gobierno. (Montecinos, 2012). Considerando la responsabilidad social como un tema que en los últimos años ha sido muy analizado, y por ende, se han derivado, los análisis específicos como la responsabilidad social y la estructura organizacional como parte de un compromiso institucional (Ojeda, 2018). Asimismo, se refiere que la responsabilidad social municipal, asume acciones voluntarias por la entidad y adaptada a su propia visión (Artigas, 2012).

Por tal razón, en el presente trabajo de investigación, se buscó averiguar qué relación existe entre las variables, teniendo en cuenta que nos hizo ver la incapacidad de aquellos que gestionan las organizaciones para generar cambios que eran originados en aquel momento, relacionados con los ciudadanos (Freeman, 2015). En cuanto a la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, se llegó a la conclusión de que ambas variables se ubican en el nivel “medio”, pues los recursos no son optimizados lo que limitó la calidad y cobertura de los servicios al ciudadano (Briceño 2016). Con relación a la gestión municipal y responsabilidad social, se tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la gestión municipal y RS, concluyendo que existe una relación directa positiva y significativa entre la RS y el modelo de gestión de la municipalidad, expresándose con un Rho de Spearman de 0.888” (Hernández y Rodríguez 2020). Con relación a la responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos, es significativa en la localidad de Bolognesi, (sig., bilateral $0,000 < 0,005$), y mediante el estadístico Rho de Spearman se obtuvo una correlación calificada como moderada, (Rho= 0.508) de este modo, se aceptó la hipótesis alternante (Romero, 2020).

En el presente trabajo se establecieron acciones y soluciones para continuar mejorando los procesos internos de la municipalidad, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de interés público. En este sentido, los objetivos del presente trabajo fueron: a) Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de Madre de Dios, b) Determinar la relación entre la gestión municipal y la responsabilidad social en una municipalidad distrital de Madre de Dios, y c) Determinar la relación entre la calidad de servicios públicos y la responsabilidad social en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

El presente trabajo consta de seis secciones adicionales a esta instrucción. En la segunda sección se presenta la revisión de literatura y las hipótesis; en la tercera, se expone la metodología que se aplicó, en la cuarta los resultados obtenidos, en la quinta, la discusión; y en la sexta se presentan las conclusiones.

2. Revisión de literatura

El gobierno local tiene la facultad y la obligación de liderar la gestión municipal, lo cual se ha venido asumiendo de manera progresiva, tratando de incorporar cambios en su estructura organizacional, a través de mejoras en todos los niveles jerárquicos de la institución, así como en la planificación de los presupuestos públicos y proyectos de inversión y finanzas públicas.

3.1. Administración municipal.

Respecto a la administración municipal, se define que es considerada como un conjunto de acciones que las entidades aplican para alcanzar sus fines, objetivos y metas institucionales (López, 2020). Así mismo, la gestión municipal se define como el conjunto de recursos financieros, humanos y técnicos, organizados y administrados por el municipio, que proporcionan a diferentes sectores de la población para satisfacer las necesidades respectivas de su naturaleza comunal (Navarro, 2009).

3.1.1. Dimensiones de gestión municipal.

En primer lugar, la administración pública enfatiza, que ha sido objeto de estudio desde la ciencia política, entendiéndose como “la ejecución de las decisiones del Estado” para cumplir sus fines, por medio de acciones propias como la planeación, el control y el manejo de los recursos públicos. Esta gestión permite que el Estado, por medio de las políticas públicas, solucione problemas en la sociedad previamente identificados (Molano y Lorena, 2022). En segundo lugar, el desarrollo integral de la gestión pública se encauzará, en función de la planeación democrática del desarrollo municipal, debe llevarse a cabo como un medio para hacer eficaz el desempeño de la responsabilidad de ayuntamientos, sus dependencias y sus entidades administrativas (Barrera y Durán, 2023). Además, se sostiene que la gestión municipal es el método que logra la adecuada conducción de los recursos financieros, humanos y técnicos (Navarro, 2009). Así mismo, se enfatiza a la gestión pública que disponen los municipios, lo cual se conforma principalmente de recursos provenientes de bienes patrimoniales (Sánchez y Moreno, 2022). En tercer lugar, la participación ciudadana es un proceso de interacción entre los ciudadanos y el Estado donde ambas partes manifiestan sus intereses, además los ciudadanos buscan incidir en la toma de decisiones y, los funcionarios públicos buscan identificar las necesidades de la ciudadanía (Montecinos, 2019). De la misma manera, se menciona que la participación ciudadana es la línea de la

administración pública, esto es un proceso que permite la construcción social, de normas, políticas y reglas. Es también, el conjunto de procesos que es generado para que los ciudadanos puedan participar e influenciar, directamente en las decisiones del Estado (Gonzales, 2015). En consecuencia, la gestión municipal está a cargo del gobierno local y sus funcionarios que van a ser capaces de tener experiencia y transparencia para influir en la administración, desarrollo integral y participación ciudadana, así para cumplir y garantizar los proyectos de su plan de trabajo para la mejoría de la ciudadanía.

3.2. Calidad de servicios públicos.

Respecto a la calidad de servicios públicos, se define que es un factor determinante para toda municipalidad, toma gran importancia por ser base de la estabilidad y el progreso de las organizaciones estatales o privadas, debido a que el ciudadano requiere buena atención, ambiente agradable, buen trato personal, agilidad en el servicio, comodidad y seguridad (Rodríguez et al., 2023). Cabe resaltar que la calidad de servicio público percibida por los usuarios de entidades del Estado, se entiende que una mejora en la calidad de los servicios está directamente relacionada con el incremento de la satisfacción del ciudadano, a brindar servicios de calidad a la población es uno de los objetivos de las políticas de modernización del Estado en el Perú, y eso implica la calidad de servicio es un concepto que no es moderno (Jemes y Moreno 2018). Además, en Perú el enfoque gerencial aplicado a la calidad en los servicios al ciudadano, requiere de trabajadores capaces de llevar adelante cambios aplicados en el marco del fortalecimiento de la atención a través de procesos, simplificación administrativa y la mejora continua (Zela et al., 2021).

3.2.1. Dimensiones de calidad de servicios públicos.

En primer lugar, la calidad de los servicios públicos en el ámbito administrativo define que las autoridades municipales, determinan las reglamentaciones municipales en función de sus condiciones territoriales y socioeconómicas, así como sus capacidades administrativas y financieras, y las normas que las rigen (Castillo, 2004). En segundo lugar, la gestión documentaria constituye el punto de partida para que cada sistema, cumpla con los requerimientos de información que necesiten sus usuarios (Chávez y Perez, 2013). En tercer lugar, la atención al ciudadano enfatiza que la calidad de servicio es un factor determinante en lo cual se pretende conseguir diferenciación (Rodríguez Armijos et al., 2023). En consecuencia, la calidad de servicio es un factor que influye en la administración, en la

11 gestión documentaria y la atención al cliente, por ende, en una municipalidad están obligados a prestar atención de calidad a los usuarios sin diferencia alguna, ya que esto satisface la exigencia del usuario.

3.3. Responsabilidad social.

Respecto a la responsabilidad social en definición, es un enfoque de gestión que en la actualidad se incorpora a todo tipo de organizaciones, privadas o públicas, según el grado de impacto que puedan tener en la sociedad y en el entorno (González, 2022). Por otra parte, en la gestión pública implica que los servidores públicos, deben trabajar articuladamente con otras instituciones estatales y organismos privados (Briceño, 2021). De la misma manera, se refiere que la responsabilidad social municipal, asume acciones voluntarias por la entidad y adaptada a su propia visión que genera un efecto tangible (Artigas, 2012).

3.3.1. Dimensiones de responsabilidad social.

39 En primer lugar, la responsabilidad ambiental se refleja en las acciones sociales que sean útiles para el ciudadano para desarrollar sus capacidades humanas. Las actividades realizadas por las instituciones con el medio ambiente, con el objetivo de atenuar los efectos negativos de las actividades que ellos mismos realizan en beneficio propio (Limachi y Figueroa, 2022). En segundo lugar, el desarrollo económico manifiesta que es una progresión de iniciativas cuyo objetivo es, acelerar el crecimiento económico de las cuentas gubernamentales durante un período de tiempo; en este proceso, la sociedad tiene que tomar las decisiones más poderosas (Sánchez, 2020). Por lo tanto, la principal finalidad de esta dimensión se enmarca en la conservación, cuidado, mantenimiento y sostenimiento del medio ambiente, por lo cual mientras más tiempo se mantenga la calidad del entorno natural, la calidad de vida de la sociedad será más prolongada (Sernaqué, Hospinal et al., 2024). En tercer lugar, la participación ciudadana y la responsabilidad social se aprecia en los diferentes ámbitos del gobierno, los municipios mexicanos también contemplan la implementación de una participación ciudadana que fortalece la relación entre gobierno y gobernados que incide de manera positiva en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos (De Guadalupe, 2022). En consecuencia, la responsabilidad social, es un trabajo del gobierno y de las empresas públicas y privadas, esto con el fin de brindar al ciudadano una responsabilidad ambiental, desarrollo económico y participación ciudadana, para una mejor calidad de vida y bienestar de la comunidad.

53

3.4. Hipótesis.

H1. Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

H2. Existe relación entre la gestión municipal y la responsabilidad social en la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

H3. Existe relación entre la calidad de servicios públicos y la responsabilidad social en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

3. Metodología

El diseño metodológico fue cuantitativo, no experimental transversal o transeccional, dado que se desarrolló en virtud de terminologías numéricas que se originan a partir de un cuestionario específico en la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños, el alcance es descriptivo correlacional – explicativo. Asimismo se analizó la relación que existe entre la gestión municipal, la calidad de los servicios públicos y la responsabilidad social una Municipalidad Distrital de Madre de Dios. El diseño es no experimental transversal o transeccional, a partir de la recolección de datos por medio de la encuesta (Hernández et al., 2014)

En particular, para el presente trabajo se seleccionaron tres instrumentos. El primer instrumento que se utilizó para medir la variable de gestión municipal, se tomó el instrumento de Díaz et al. (2022), el cuestionario está conformado por 20 ítems que responden a una escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) con una puntuación de 1, 2, 3, 4, 5 respectivamente. El segundo instrumento se utilizó para medir la variable calidad de servicios públicos, se tomó el instrumento de Perales Hidalgo (2018), el cuestionario está conformado por 18 ítems. Las respuestas para la selección por el sujeto de investigación en la variable, estuvieron compuestas por la siguiente valoración: nunca (0) casi nunca (1) a veces (2) casi siempre (3) siempre (4). El tercer instrumento que se utilizó para medir la variable responsabilidad, se tomó el instrumento de Bendezú Barreto (2021), el cuestionario está conformado por 22 ítems. Las respuestas para selección por el sujeto de investigación en la variable estuvieron compuestas por la siguiente valoración: nunca, (02) casi nunca, (03) algunas veces, (04) casi siempre y (05) siempre.

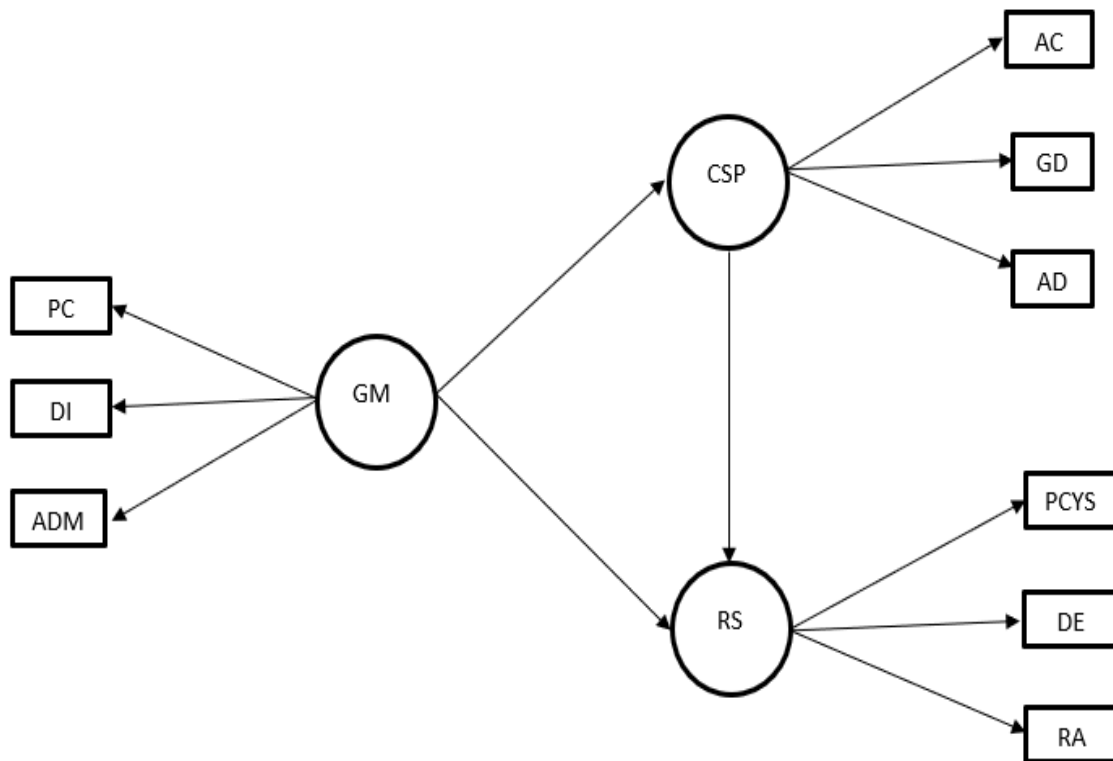
Para el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, se consideraron a 225 usuarios de la municipalidad distrital de Madre de Dios.

El instrumento se aplicó de manera presencial y virtual a 225 usuarios por grupos social organizados, los cuales fueron comisarías; iglesias y juntas vecinales, se buscó el consentimiento informado de cada ciudadano y su participación fue anónima. Los cuestionarios se diseñaron de forma electrónica, con un esquema de orden de preguntas por dimensiones y se cargaron en la plataforma Google Forms, posteriormente se ingresaron las respuestas del cuestionario en un cuadro de excel que se transcribieron al programa SPSS versión 25 el cual brindó la confiabilidad a través del alfa de Cronbach que indicó el grado de confiabilidad del instrumento, la estadística descriptiva por variables, también se analizó la validez de constructo a través del análisis factorial confirmatorio (AFC) y el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) con el software Jamovi versión 2.3.28.

La presente investigación se ha regido por el siguiente modelo estructural.

Ilustración 1

Modelo de *ecuaciones estructurales*



4. Resultados

En este apartado, se muestran los resultados obtenidos del levantamiento de información y sus respectivos análisis.

4.1. Estadística descriptiva.

En la tabla 1, se muestra el resultado del análisis descriptivo, el levantamiento de datos se hizo a 225 usuarios, cuya mayor contribución proviene de la edad de 18 a 29 años (39,1%), con mayor participación del sexo femenino (52,4%) y la mayor participación en el grado de instrucción fue secundaria (42,2%).

Tabla 1

Análisis descriptivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Edad	De 18 a 29 años	88	39,1	39,1
	De 30 a 39	79	35,1	35,1
	De 40 a 49	49	21,8	21,8
	De 50 a más	9	4,0	4,0
	Total	225	100,0	100,0
Sexo	Femenino	118	52,4	52,4
	Masculino	107	47,6	47,6
	Total	225	100,0	100,0
Instrucción	Primaria	44	19,6	19,6
	Secundaria	95	42,2	42,2
	Superior	86	38,2	38,2
	Total	225	100,0	100,0

La tabla 2, muestra la frecuencia y el porcentaje referente a la variable de gestión municipal. Es decir, del 100% de encuestados, solo el 60,4% de los usuarios calificó la variable como adecuado, así mismo, el 23,1% lo calificó como ineficiente, sin embargo, solo el 16,4% la calificó como eficiente.

Tabla 2

Tabla de frecuencias de gestión municipal

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	52	23,1
Adecuado	136	60,4
Eficiente	37	16,4

Total	225	100,0
-------	-----	-------

La tabla 3, muestra la frecuencia y el porcentaje referente a la variable de calidad de los servicios públicos. Es decir, del 100% de encuestados solo el 61,3% de los usuarios calificó la variable como adecuado, así mismo, el 23,1% la calificó como ineficiente, sin embargo, solo el 15,6% la calificó como eficiente.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de calidad de servicio público

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	52	23,1
Adecuado	138	61,3
Eficiente	35	15,6
Total	225	100,0

La tabla 4, muestra la frecuencia y el porcentaje referente a la variable de responsabilidad social. Es decir, del 100% de encuestados solo el 63,6% de los usuarios calificó la variable como adecuada, así mismo, el 25,3% la calificó como ineficiente, sin embargo, solo el 11,1% la calificó como eficiente.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de responsabilidad social

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	57	25,3
Adecuado	143	63,6
Eficiente	25	11,1
Total	225	100,0

En la estadística descriptiva por variables se presenta en tabla cruzadas, la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio, que tiene más relevancia.

En este sentido en la tabla 5, del 100% de encuestados el 23,1% consideraron la gestión municipal como ineficiente, el 19,1% que percibe la gestión municipal como ineficiente, también la percibe como baja la calidad de servicios públicos. Además, el 60,4% consideró como adecuada la gestión municipal, y el 53,8% consideró una calidad de servicio

público como media; por lo tanto, el 16,4% consideró una gestión municipal como eficiente, y el 3,6% y el 12,9% indicaron que como media y alta calidad de servicio públicos.

Finalmente, en el reencuentro total muestra que el 61,3 % y 15,6% como media y alta para los usuarios frente a la calidad de servicio públicos.

Tabla 5

*Tabla cruzada de GM *CSP*

			CSP			Total
			Baja	Media	Alta	
GM	Ineficiente	Recuento	43	9	0	52
		% del total	19,1%	4,0%	0,0%	23,1%
	Adecuado	Recuento	9	121	6	136
		% del total	4,0%	53,8%	2,7%	60,4%
	Eficiente	Recuento	0	8	29	37
		% del total	0,0%	3,6%	12,9%	16,4%
Total		Recuento	52	138	35	225
		% del total	23,1%	61,3%	15,6%	100,0%

En la estadística descriptiva por variables, se presenta en tabla cruzadas la relación entre la calidad de servicio y la responsabilidad social, que tiene más relevancia.

En este sentido en la tabla 6, del 100% de encuestados el 23.1% consideraron una calidad de servicio público ineficiente, y el 19,6% perciben la calidad de servicios públicos, también la percibe como baja la responsabilidad social. Además, el 61,3% consideró como adecuado la calidad de servicio público, y el 55.1% consideró como adecuada la responsabilidad social; por lo tanto, el 15,6% consideró una calidad de servicio público como eficiente, el 4,9% y el 10,2% consideraron como media y alta responsabilidad social.

Finalmente, en el reencuentro total muestra que el 63,6% y 11,1% como media y alta para los usuarios frente a la responsabilidad social.

Tabla 6

*Tabla cruzada CSP *RS*

			RS			Total
			Baja	Media	Alta	
CSP	Ineficiente	Recuento	44	8	0	52
		% del total	19,6%	3,6%	0,0%	23,1%
	Adecuado	Recuento	12	124	2	138

	% del total	5,3%	55,1%	0,9%	61,3%
	Recuento	1	11	23	35
	% del total	0,4%	4,9%	10,2%	15,6%
	Recuento	57	143	25	225
Total	% del total	25,3%	63,6%	11,1%	100,0%

En la estadística descriptiva por variables, se presenta en tabla cruzadas la relación entre responsabilidad social y gestión municipal, que tiene más relevancia.

En este sentido, en la tabla 7, del 100% de encuestados el 25.3% consideró la responsabilidad social como ineficiente, el 18,2% consideró una baja gestión municipal. Además, el 63,6% consideró como adecuada la responsabilidad social, el 53.3% consideró como adecuada la gestión municipal; el 11,1% consideró como eficiente la responsabilidad social, el 0,4% y el 10,7% consideraron como media y alta la gestión municipal.

Finalmente, en el reencuentro total muestra que el 60,4% y 16,4% consideraron como media y alta la gestión municipal.

Tabla 7

*Tabla cruzada RS *GM*

			GM			Total
			Baja	Media	Alta	
RS	Ineficiente	Recuento	41	15	1	57
		% del total	18,2%	6,7%	0,4%	25,3%
	Adecuado	Recuento	11	120	12	143
		% del total	4,9%	53,3%	5,3%	63,6%
	Eeficiente	Recuento	0	1	24	25
		% del total	0,0%	0,4%	10,7%	11,1%
	Total	Recuento	52	136	37	225
		% del total	23,1%	60,4%	16,4%	100,0%

4.2. Resultados de confiabilidad

Para el análisis preliminar de confiabilidad, se calculó: a) el nivel de confianza, a partir del alfa de Cronbach, b) la medida de Kaiser-Meyer Olkin (KMO) valores, y c) la matriz de correlación por medio de la prueba de esfericidad de Bartlett.

Confiabilidad de variable de gestión municipal

En ese sentido, el estudio encontró que todos los ítems de medición cumplieron con los criterios de consistencia interna y fueron confiables. Respecto al alfa de Cronbach, este

1 alcanzó un valor de 0,958 entre 19 elementos (indicadores) analizados y posteriormente un KMO de 0,961. Con relación a la prueba de esfericidad de Bartlett, se obtuvo un valor de (χ^2) de 2955, gl (grado de libertad) de 171 y $p < 0.001$.

74 Confiabilidad de variable de calidad de servicio

1 En ese sentido, el estudio encontró que todos los ítems de medición cumplieron con los criterios de consistencia interna y fueron confiables. Respecto al alfa de Cronbach, este alcanzó un valor de 0,965 entre 22 elementos (indicadores) analizados y posteriormente un KMO de 0,966. Con relación a la prueba de esfericidad de Bartlett, se obtuvo un valor de (χ^2) de 3767, gl (grado de libertad) de 253 y $p < 0.001$.

Confiabilidad de variable de responsabilidad social

1 En ese sentido, el estudio encontró que todos los ítems de medición cumplieron con los criterios de consistencia interna y fueron confiables. Respecto al alfa de Cronbach, este alcanzó un valor de 0,968 entre 24 elementos (indicadores) analizados y posteriormente un KMO de 0,959. Con relación a la prueba de esfericidad de Bartlett, se obtuvo un valor de (χ^2) de 4274, gl (grado de libertad) de 276 y $p < 0.001$.

63 4.3. Análisis factorial confirmatorio

8 De acuerdo con el análisis factorial confirmatorio (AFC), para la variable gestión municipal, se han confirmado 3 factores. Asimismo, el chi-cuadrado (X^2)=260; gl: 149 y $p=0.001$. Además, las medidas de ajuste resultaron como sigue: CFI=0.958, TLI=0.949, SRMR=0.0331 y RMSEA=0.0618.

70 De acuerdo con el análisis factorial confirmatorio (AFC), para la variable calidad de servicios públicos, se ha confirmado 3 factores. Asimismo, el chi-cuadrado (X^2)=374; gl: 206 y $p=0.001$. Además, las medidas de ajuste resultaron como sigue: CFI=0.953, TLI=0.947, SRMR=0.0349 y RMSEA=0.0603.

8 De acuerdo con el análisis factorial confirmatorio (AFC), para la variable responsabilidad social, se han confirmado 3 factores. Asimismo, el chi-cuadrado (X^2)=611; gl: 249 y $p=0.001$. Además, las medidas de ajuste resultaron como sigue: CFI=0.914, TLI=0.904, SRMR=0.0436 y RMSEA=0.0803.

4.4. Prueba de hipótesis

11 H1. Existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

H0. No existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

Se muestra en la tabla 8 la prueba de hipótesis general entre gestión municipal y calidad de servicio público. En este sentido, la prueba muestra que existe correlación positiva y alta (Rho de Spearman=0.816) y significativa ($p<0.05$). Por tanto, se confirma la hipótesis planteada.

H2. Existe relación entre la gestión municipal y responsabilidad social en la gestión administrativa en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

H0. No existe relación entre la gestión municipal y responsabilidad social en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

Se muestra en la tabla 8, la prueba de hipótesis general entre gestión municipal y responsabilidad social. En este sentido, la prueba muestra que existe correlación positiva y alta (Rho de Spearman=0.742) y significativa ($p<0.05$). Por tanto, se confirma la hipótesis planteada

H3. Existe relación entre calidad de servicios públicos y responsabilidad social en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

H0. No existe relación entre calidad de servicios públicos y responsabilidad social en una municipalidad distrital de Madre de Dios.

Se muestra en la tabla 8, la prueba de hipótesis general entre calidad de servicios públicos y responsabilidad social. En este sentido, la prueba muestra que existe correlación positiva y alta (Rho de Spearman=0.778) y significativa ($p<0.05$). Por tanto, se confirma la hipótesis planteada

Tabla 8

Correlación de hipótesis

			GM	CSP	RS
Rho de Spearman	GM	Coeficiente de correlación	1,000	,816**	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	225	225	225
	CSP	Coeficiente de correlación	,816**	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	225	225	225

		Coeficiente de correlación	,742**	,778**	1,000
RS		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	225	225	225

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

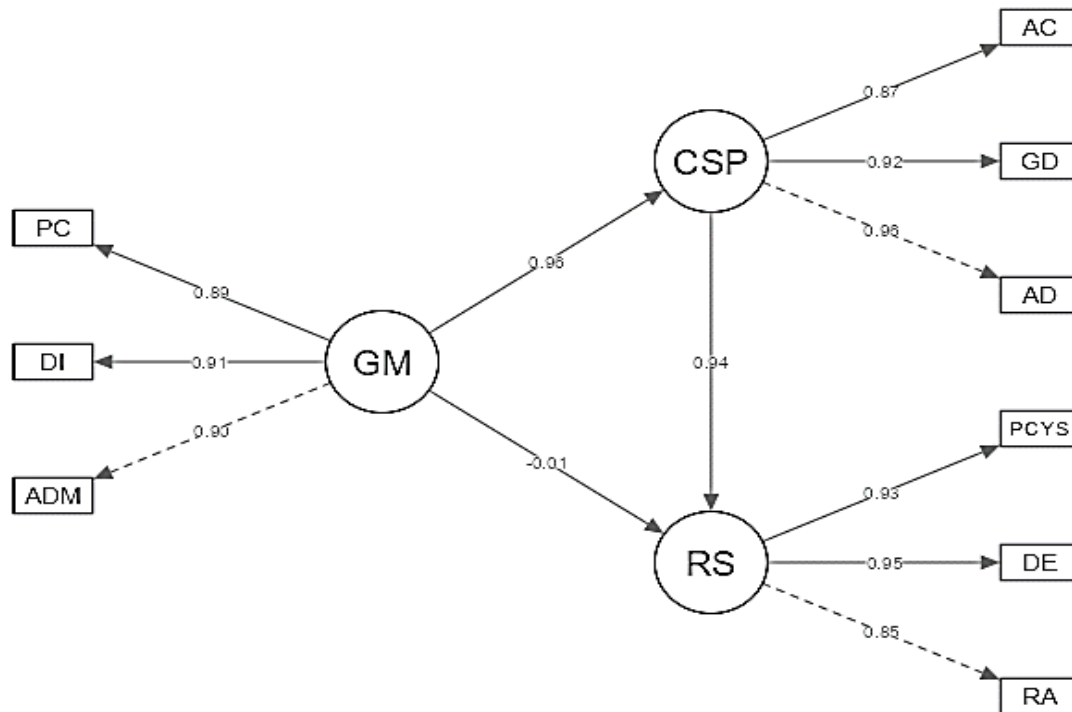
4.5. SEM

El modelo de ecuaciones estructurales (SEM) es una técnica estadística multivariada para la comprobación de hipótesis y para la validación un modelo teórico. Esta técnica permite medir la relación entre variables latentes dependientes e independientes. En este sentido, para obtener los resultados del modelo teórico, se utilizó el método de estimación Robust Maximun Likelihood (MLR) Los resultados fueron los siguientes: chi-cuadrado (X^2)= 40,7, grado de libertad (df)=24 y “p”=0.018. Asimismo, el CFI=0.990 y el TLI=0.984 mayores a 0.90 considerados adecuados. Por otro lado, se tiene que el RMSEA= 0.056 y el SRMR=0.020, menores a 0.08 respectivamente, considerados adecuados.

En la ilustración 2 se muestra el diagrama de sendero del modelo de medición, en esta figura se observa que las variables gestión municipal (GM), calidad de servicios públicos (CSP) y responsabilidad social (RS) son variables exógenas independientes, en las cuales entre CSP y RS existe una relación $\beta=0.94$, entre GM y CSP existe una relación de $\beta=0.96$, existiendo una alta relación entre estas variables y entre GM y RS existe una relación de $\beta=-0.0084$, existiendo una influencia negativa entre las variables, en el desarrollo integral (DI), la GM influye con $\beta=0.91$, en la administración (AD), y la CSP influye con $\beta=0.96$, en el desarrollo económico (DE) influye con $\beta=0.95$. Es decir, las variables GM, CSP y RS son variables independientes influyentes son significativas dado que el “p” valor en cada una de las relaciones causales son mayores a 0.05, Finalmente, la ilustración de marca tiene alta influencia en la competitividad con $\beta=0.95$.

Ilustración 2

Flujograma del modelo



5. Discusión

En la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, los resultados logrados indican que el 53.8% consideró un nivel medio de gestión municipal frente a la calidad de servicios públicos, en cuanto a la relación que existe se muestra una correlación positiva y alta (Rho de Spearman=0.816) y significativa ($p<0.05$) indicando una correlación positiva, moderada y significativa entre la GM y la CSP. Estos hallazgos concuerdan con lo obtenido por López, (2020) quien mencionan también la existencia de una relación significativa entre la GM y la CSP en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Así mismo, coincide con lo evidenciado por Briceño, (2016) quién menciona que la GM tiene un influencia directa y restrictiva en la CSP en la Municipalidad de Chugat; además, hace mención de que una de sus debilidades sería los recursos humanos, lo cuales influyen de manera directa sobre los trámites administrativos y otros servicios; por lo tanto, recomienda el desarrollo de programas de capacitación; así como la mejora en su régimen de contratación. En relación con la gestión municipal y responsabilidad social, los resultados logrados indican que el 53,3% consideró como un nivel medio de gestión municipal frente a la responsabilidad social, en cuanto a la relación que existe se muestra una correlación positiva y alta (Rho de

16 Spearman=0.742) y significativa ($p<0.05$) indicando una correlación positiva, moderada y significativa entre la GM y la RS. Estos hallazgos concuerdan con Hernández & Rodríguez, (2020) quien menciona que existe una relación directa positiva y significativa entre la RS y modelo de gestión de la municipalidad, expresándose con un rho Spearman de 0.888".

54 Finalmente, en relación entre la calidad de servicios públicos y la responsabilidad social, los

72 resultados logrados indican que el 55,1% la consideró como un nivel medio de calidad de servicios públicos frente a la responsabilidad social, en cuanto a la relación se muestra que existe correlación positiva y alta (Rho de Spearman=0.778) y significativa ($p<0.05$)

55 indicando una correlación positiva moderada significativa entre la CSP y la RS. Estos hallazgos concuerdan con Romero, (2020) quien menciona que existe un grado de correlación valorado como moderada ($r_s=0.508$) es decir la responsabilidad social municipal se relaciona

4 significativamente con la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía, provincia de Atalaya Región Ucayali.

4 Con esto se evidencia que la gestión municipal, calidad de servicio, gestión municipal y responsabilidad social, responsabilidad social y calidad de servicio; se vinculan de forma significativa por lo que los resultados coinciden de acuerdo con la hipótesis planteada.

6. Conclusiones

24 Teniendo como objetivo analizar la relación entre la gestión municipal, calidad de los servicios públicos y responsabilidad social una municipalidad provincial de Madre de Dios, se considera.

41 Entre la variable gestión municipal y la calidad de servicios públicos existe una relación significativa eficiente alta (Rho de Spearman=0.816) lo que permitió cumplir con el objetivo propuesto de esta investigación y evidenciar un vínculo significativo por lo que los resultados coinciden de acuerdo con la hipótesis 1.

40 Mientras que entre la variable gestión municipal y responsabilidad social existe una relación significativa baja (Rho de Spearman=0.742) lo que permitió cumplir con el objetivo propuesto de esta investigación y evidenciar un vínculo significativo por lo que los resultados coinciden de acuerdo con la hipótesis 2.

69 Entre la variable calidad de servicios públicos y responsabilidad social existe una relación significativa media (Rho de Spearman= 0.778) lo que permitió cumplir con el

objetivo propuesto de esta investigación y evidenciar un vínculo significativo por lo que los resultados coinciden de acuerdo con la hipótesis 3.

Referencias

- Artigas, P. (2012). *Responsabilidad social enmarcada en los valores del evangelio*. Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”. Venezuela.
- Aguilar, G. (2019). Incidencia de la gestión municipal en el desarrollo humano de los distritos de Cajamarca, Jaén, Bambamarca, Chota, la Esperanza y Chetilla: 2008-2015 (tesis de pregrado) *Repositorio Institucional* - <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2989>
- Americana (2020), Universidad. “Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019.” *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. 7, no. 2, Aug. 2020, pp. 157–65, <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>.
- Armijos, D. Y. R., Huamán, A. M. A., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Barrera, M. del C. C., & Durán, M. T. M. (2023). MODELO DE ADMINISTRADOR MUNICIPAL (CITY MANAGEMENT), SU IMPLEMENTACION EN EL MUNICIPIO PUEBLA, MEXICO. *Revista Internacional de Derecho y Economía del turismo*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.21071/ridetur.v5i2.16843>
- Bátiz, M. L. G., & Arana, L. T. (2018). El presupuesto participativo: un balance de su estudio y evolución en México. *Perfiles Latinoamericanos*, 26(52). <https://doi.org/10.18504/pl2652-012-2018>
- Bendezú Barreto, S. C. (2021). *Responsabilidad social y calidad de servicio públicos en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Concepción – 2020*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7677>

- Briceño Vega, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Camarena, W. I. C. (2022). *GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALETA DE CARQUÍN*.
- Carrasco, G. (2019). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA - San Cristobal Libros SAC. Derechos Reservados*. (n.d.). Retrieved June 19, 2024, from https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Castillo, J. V. (2004). Reingeniería y gestión Municipal. Obtenido de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/discover>
- Chávez Montejó, Y., & Pérez Sousa, H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 8–9, 222–227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704452>
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178–191. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27345>
- Cruz, T., & Octavio, M. (2016). EL CAPITAL INTELECTUAL FACTOR ELEMENTAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO. *Comuni@cción*, 7(1), 5–15. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682016000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- De Guadalupe Sánchez-Ramos, M. Á., & Córdova Constantino, T. (2022). Participación Ciudadana En La Gestión Municipal De Amecameca, México. *OPERA - Observatorio de Políticas, Ejecución y Resultados de La Administración Pública*, 31, 95–114. <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.06>
- Díaz de Rada, V. (2001). Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial. Madrid: ESIC.

- Díaz, M., Dany, D., Ríos, D. S., & Elías, J. (2022). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD*.
- Estrada Cuno, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*.González, J. J. S. (2015). *Citizen participation as a tool for open government*.
- Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología *Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf*. (2019). Retrieved June 18, 2024, from <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Freeman, R., & Mcvea, J. (2015). A Stakeholder Approach to Strategic Management. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.263511>
- Gutierrez, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25, 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Hernández, K. D. A., & Rodríguez, C. J. G. (2020). RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE PÁTAPO, CHICLAYO. *Hacedor*, 4(1), 26–40. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i1.1287>
- Inga, D. A. C., & Vega, E. C. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO*, 7(2), 157–165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=688273450006>
- Iván, P.-R. J., & Leandro, M.-G. (2014). Espacio literario relevante sobre la evaluación de la calidad del servicio: países de realización de los estudios, métodos de análisis, índices de fiabilidad, hipótesis y desafíos. *Ingeniería, Investigación y Tecnología*, 15(3), 479–492. [https://doi.org/10.1016/S1405-7743\(14\)70356-7](https://doi.org/10.1016/S1405-7743(14)70356-7)
- Limachi Alanoca, Y., & Figueroa Layme, S. G. (2022). Responsabilidad social y gestión municipal en la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022. *Repositorio Institucional - UJCM*. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1692>
- 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://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890478>

- López, A. D. L. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25–31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Mejía, J. R. Q. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 25(1), 79–102. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Mézquita, E. C. Z., López-Mateo, C., Ríos-Manríquez, M., & Sánchez-Fernández, M. D. (2020). Responsabilidad Social Del Gobierno Municipal Con El Medio Ambiente Y Los Servicios Públicos: Percepción Ciudadana. *HOLOS*, 7, 1–19. <https://doi.org/10.15628/holos.2020.9549>
- Molano, R., & Lorena, D. (2022). *LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA EN MEDELLÍN*.
- Montecinos, Egon, and Patricio Contreras. “Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual.” *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, 2019
- Navarro, A., Alcaraz, F. J., & Ortiz, D. (2010). La Divulgación de Información Sobre Responsabilidad Corporativa en Administraciones Públicas: Un Estudio Empírico en Gobiernos Locales. *Revista de Contabilidad*, 13(2), 285–314. [https://doi.org/10.1016/S1138-4891\(10\)70019-4](https://doi.org/10.1016/S1138-4891(10)70019-4)
- Navarro, O. (2009). El ABC del Gobierno Municipal. (3a Ed.) México: Instituto del Desarrollo Municipal. Retrieved July 16, 2024, from http://diputadosprd.org.mx/libros/lvii/gobierno_municipal_2000.pdf
- Romero, P. C. A. (2020). *RESPONSABILIDAD SOCIAL MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA LOCALIDAD DE BOLOGNESI, DISTRITO DE TAHUANÍA PROVINCIA DE ATALAYA REGIÓN UCAYALI*.
- Ojeda Hidalgo, J. F. (2018). Responsabilidad social, construcción de un concepto desde la percepción del docente universitario. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 5(Extra 12), 11–24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4736248>
- Perales Hidalgo, M. L. (2018). Gestión Municipal Y Calidad De Servicios Públicos En La Municipalidad Provincial De Ica, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38126>
- Quispe, P. M. H. (2017). *RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DEL SERVICIO*

RELACIONADO: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 27806, REGIÓN TACNA, 2016-2017. *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA*.

Sánchez, J. F. M., & Moreno, A. C. (2022). La relación entre impuesto predial y capacidades institucionales municipales: el caso de Hidalgo, México. *Contaduría y Administración*, 67.

Sánchez, R. y Reyes, U. (2018). Tipos de Investigación Científica. España: Paidós.

Sánchez-Fernández, M. D., Ríos-Manríquez, M., & Correio, A. G. D. (2019). La Responsabilidad Social Gubernamental Y Su Influencia En La Cultura De Calidad Del Gobierno Municipal De Villaflores, Chiapas. *HOLOS*, 4, 1–21.
<https://doi.org/10.15628/holos.2019.8189>

Sánchez-Hernández, M. I., Aguilar-Yuste, M., Maldonado-Briegas, J. J., Seco-González, J., Barriuso-Iglesias, C., & Galán-Ladero, M. M. (2020). Modelling Municipal Social Responsibility: A Pilot Study in the Region of Extremadura (Spain). *Sustainability*, 12(17), 6887. <https://doi.org/10.3390/su12176887>

Sernaqué, L. J. M., Hospinal, L. F. M., Espinoza, E. P. Q., Velásquez, G. S. V., & Inga, S. L. B. (2024). Responsabilidad Social Y Salud Del Medio Ambiente Percibida Por Usuarios De Cierta Municipalidad Distrital. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 28(1), 163–180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357976095009>

Yonny González-Medina, R. (2022). La Responsabilidad Social De La Administración Pública En La Planeación Para El Desarrollo Con Comunidades Indígenas En Colombia. *Revista Prisma Social*, 36, 245–260.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=155014054&lang=es&site=eds-live>

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (Segunda ed.). Córdoba: Brujas.

Zela Pacori, C. E., Calcina Cuevas, S. C., Castillo Machaca, J. E., & Campos García, J. L. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 426–515.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383759>