



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Responsabilidad social empresarial y la prestación de
servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

León Cabanillas, Modesto Eusebio (ORCID: 0000-0002-6830-0777)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Sebastián y Mercedes, mis padres, luz perpetua en el cielo.

A mi esposa Marita por su amor, paciencia e inmenso apoyo.

A mis hijos Bruno y Sebastián, mi fortaleza de continuar en la brega.

Modesto.

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de SEDACHIMBOTE que apoyaron la realización del presente estudio.

Al Dr. Robert Iturria Huamán, por la motivación y orientación permanente en el desarrollo del presente informe.

El Autor

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y operacionalización	29
3.3. Población, muestra y muestreo	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimiento	32
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias de relación entre responsabilidad social empresarial y prestación de los servicios de saneamiento, en SEDACHIMBOTE, 2021	35
Tabla 2. Correlación entre responsabilidad social empresarial y prestación de los servicios de saneamiento, en SEDACHIMBOTE, 2021	36
Tabla 3. Frecuencia de responsabilidad social empresarial en SEDACHIMBOTE, 2021	37
Tabla 4. Frecuencia de prestación de los servicios de saneamiento, SEDACHIMBOTE,2021	38
Tabla 5. Nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y accesibilidad a los servicios de saneamiento, SEDACHIMBOTE, 2021	39
Tabla 6. Correlación entre responsabilidad social empresarial y accesibilidad universal a los servicios de saneamiento, SEDACHIMBOTE, 2021	40
Tabla 7. Frecuencias entre responsabilidad social y la calidad en la prestación los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, 2021	41
Tabla 8. Nivel de relación entre responsabilidad social y la accesibilidad a los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, 2021	42

Índice de figuras

Figura 1	Esquema de diseño de investigación	28
Figura 2	Fórmula para determinar la muestra	30
Figura 3	Rangos de correlación de Spearman	33

RESUMEN

El presente estudio busca indagar el nivel de correlación de responsabilidad social y prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021, desde la óptica de sus colaboradores, siguiendo el enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional. Se usó la encuesta como técnica, mediante un cuestionario estructurado de 36 ítems como instrumento de recolección de datos validado por tres expertos y con muy alto grado de fiabilidad ($\alpha = ,925$), según prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach. Participaron en la muestra, 166 encuestados de una población de 372 colaboradores. Los datos obtenidos se procesaron en hojas de cálculo Excel 2016 y el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, usando tablas de contingencia de correlación y frecuencia y, empleando la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman, del cual se obtuvieron como resultados, un nivel de correlación de $p = ,586$ y una significancia bilateral de 0,000 que permite concluir que existe relación directa moderada y significativa entre responsabilidad social y prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna en el presente estudio.

Palabras clave: Responsabilidad social, servicios de saneamiento, accesibilidad, grupos de interés.

ABSTRACT

This study seeks to investigate the level of correlation of social responsibility and provision of sanitation services in SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021, from the perspective of its collaborators, following the quantitative approach of descriptive correlational design. The survey was used as a technique, using a structured questionnaire of 36 items as a data collection instrument validated by three experts and with a very high degree of reliability ($\alpha = .925$), according to the Cronbach's Alpha coefficient test. 166 respondents from a population of 372 collaborators participated in the sample. The data obtained were processed in Excel 2016 spreadsheets and the IBM SPSS Statistics 25 statistical program, using contingency tables of correlation and frequency and, using the Spearman Rho correlation coefficient test, of which a level correlation of $p = .586$ and a bilateral significance of 0.000 that allows to conclude that there is a moderate and significant direct relationship between social responsibility and the provision of sanitation services in SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021, thus rejecting the null hypothesis and the alternative hypothesis is confirmed in the present study.

Keywords: Social responsibility, sanitation services, universal accessibility, stakeholders

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, en el 2015, al establecerse el Objetivo de desarrollo sostenible N° 6, Agua limpia y saneamiento, se advierte que más del 80% de la población mundial vierte aguas residuales no tratadas al mar o los ríos y más del 40%, carece de acceso al agua. Asimismo, aproximadamente, 2/3 de personas en el mundo sufren la escasez de agua de manera drástica a razón de un mes al año (Mekonnen y Hoekstra, 2016, p. 1) y, adicionalmente, se estima que 1/4 de la población mundial, sufre de escasez económica de agua, lo que ahonda la situación de accesibilidad (ONU-Agua, 2014, citado por UNESCO, 2020, p. 20). En los estudios sobre responsabilidad social realizados por Villamizar (2015, p.74), Abad (2019, p. 1) y Meseguer et. al. (2021, p.1) se considera relevante la incidencia de ésta en el desempeño de las actividades de saneamiento que desarrollan las empresas del sector por su íntima relación con el ambiente y las localidades impactadas, generándose la necesidad que estas empresas incorporen compromisos de responsabilidad social en sus objetivos de gestión.

En América Latina, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020, p.4) estima que al 2017, el 74 % de la población accedió a servicios de agua potable y el 31% cuenta con alcantarillado, no obstante, Moseley et. al. (2019, p.165), refiere que el servicio coexiste con la amenaza permanente de caer en una significativa reducción en conexiones instaladas y continuidad de servicio, sin contar las consecuencias reactivas de protesta social por la inadecuada prestación de los servicios públicos. Pero, Obras Sanitarias del Estado de Uruguay (OSE, 2016), explica la existencia de empresas de saneamiento, p. ej. en Brasil, Colombia y Chile, que han logrado integrar la responsabilidad social como políticas con aceptables resultados, aunque, estudios del BID (2011, p.27), consideran que aquellas prácticas no sean uniformes entre países ni entre empresas de un mismo país, por razones de contexto, realidades, políticas públicas y otras, que influyen en alguna medida.

En el entorno nacional, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, SUNASS (2019, p. 4), reporta que, en el 2018, la cobertura en agua potable pasó de 87.43% en el 2014 a 89.87% y en alcantarillado de 81.44% a

83.82%; si bien estas cifras son alentadoras, no es imprudente considerar la opinión de Ventura (2019) sobre la responsabilidad social en el Perú respecto de las empresas privadas y explica que, el 100% de las empresas privadas asumen conocer el concepto responsabilidad social y un 15% acepta el deber de implementarla, pero, sólo un el 5% implementó prácticas como empresa socialmente responsable. Si esta proporcionalidad la llevamos a las empresas de saneamiento que suman 50 a nivel nacional, tendríamos que 8 aceptan el deber de implementarla y 3 la habrían implementado, sin embargo, la realidad nos muestra que solo SEDAPAL ha conformado un Comité de responsabilidad social.

En el plano local; SEDACHIMBOTE, en información de SUNASS (2020, p.3) al cierre del 2019, revela que la empresa alcanzó niveles de cobertura de agua potable de 97.78% y en alcantarillado 95.61%; de continuidad de servicio, el promedio de 11 horas, con una producción anual de agua de 30.43 millones de litros del cual, el volumen facturado fue de 18.59 millones de litros y el agua no facturada alcanzó el 38.90% del volumen producido, entre otros datos; sin embargo, de la revisión de sus principales documentos de gestión se advierte que éstos no incorporan objetivos y acciones estratégicas de responsabilidad social que orienten sus actividades prestacionales hacia propósitos de generar valor compartido entre empresa y sociedad como sujetos interrelacionados.

La persistencia de tal contexto en SEDACHIMBOTE, podrían generar mayores impactos negativos en la gestión como el incremento de pérdidas por agua no facturada, resistencia al pago de recibos, alta morosidad, limitaciones a créditos de financiamiento, problemas sociales, laborales o ambientales cuando, lo deseable es que, a partir de una estrategia con responsabilidad social consiga recuperar la confianza de la comunidad, mejorar su imagen institucional y aumentar las posibilidades de reducir la brecha social de accesibilidad y calidad en los servicios que presta.

En ese sentido, es necesario indagar la percepción de responsabilidad social empresarial que tienen los colaboradores de SEDACHIMBOTE; para ello se plantea la pregunta: ¿Cuál es el grado de correspondencia entre responsabilidad

social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021?

Se asume que la presente investigación se justifica porque permitirá conocer si SEDACHIMBOTE S.A, es una empresa socialmente responsable o no; por tanto, en lo teórico, su valor se revela en la posibilidad de brindar conocimiento de la actualidad institucional sobre responsabilidad social y su relación con la prestación de los servicios de saneamiento con el fin de aperturar líneas de investigación complementarias sobre el tema, no solamente a nivel de los colaboradores de la empresa sino en la visión de la sociedad que se interese en conocer o profundizar estudios sobre las variables en investigación. En lo práctico, a partir de los resultados se busca generar reflexión sobre la trascendencia de la responsabilidad social en la actividad empresarial, como una forma de gestión empresarial considerando objetivos de compromiso social en sus actividades de saneamiento. En lo metodológico, se pondrá a disposición el instrumento de medición de responsabilidad social elaborado en la presenta investigación y orientar su mejoramiento para su utilidad como instrumento de diagnóstico para la elaboración e incorporación de objetivos y prácticas de responsabilidad social en la empresa SEDACHIMBOTE.

Como principal objetivo se plantea: Determinar el nivel de correlación entre responsabilidad social y la prestación de servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021. Asimismo, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar el nivel de responsabilidad social empresarial en SEDACHIMBOTE en el año 2021.
- Identificar el nivel de prestación de servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021.
- Identificar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021.

- Identificar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021.

Para la contrastación de relación entre las variables, se fórmula la siguiente hipótesis general:

- El nivel de correlación entre responsabilidad social empresarial y prestación de servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021, es significativa.

A continuación, se formulan las siguientes hipótesis específicas:

- El nivel de responsabilidad social empresarial en SEDACHIMBOTE en el año 2021, es significativa.
- El nivel de prestación de los servicios sanitarios en SEDACHIMBOTE en el año 2021, es significativa.
- El nivel de relación entre responsabilidad social y accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021, es significativa.
- El nivel de relación de responsabilidad social empresarial y calidad en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021, es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, Villamizar (2015) en su artículo, Aportes a la responsabilidad social empresarial desde empresas del sector de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C, se propuso, entre otros, analizar sus prácticas de compromiso social en torno a la Guía de responsabilidad social ISO 26000, recurriendo al diseño metodológico mixto, aplicando técnicas cualitativas y cuantitativas, con perspectiva descriptiva – analítica en dos empresas del sector en Bogotá, obteniendo como conclusión que dichas empresas no aportan suficiente evidencia del cumplimiento de los principios contenidos en la Guía de responsabilidad social, por carecer de imposición legal de implementar la norma ISO 26000:2010. El trabajo resulta relevante para la investigación por cuanto, al concluir la investigación se propondrán recomendaciones que motive en los directivos de la empresa SEDACHIMBOTE, una gestión desde la perspectiva del compromiso social responsable.

Lauesen (2016), autora del artículo científico, Corporate social responsibility, maturity and motivation in the water (Madurez y motivación en Responsabilidad social empresarial en el sector del agua). Estima como propósito de su estudio, evaluar y analizar la madurez del trabajo de responsabilidad social empresarial y sus motivos para incorporarla en las empresas del sector saneamiento. Su investigación se realizó bajo parámetros cualitativos, descriptivos explicativos desde una visión etnográfica, usando técnicas de observación minuciosa al participante, entrevistas a gerentes y empleados de siete empresas danesas de agua, con pautas semiestructuradas y, análisis de documentos en estudio transversal geográfico sectorial de los informes de responsabilidad social corporativa de 28 empresas de agua de Dinamarca, Reino Unido, Estados Unidos y Sudáfrica; los resultados fueron procesados mediante el análisis de contenido etnográfico. Los resultados determinan que la tipología de madurez de responsabilidad social corporativa de Crowther y Reis (2011) tiene una capacidad viable, combinado con la motivación que se muestra en el marco de madurez de las empresas de agua que trabajan en el mundo en desarrollo en perfecta armonía con la legislación. Más bien, las empresas danesas de agua en general

son pequeñas y medianas empresas, y no tienen ganas de convertirse en multinacionales. Pequeñas empresas para pequeñas sociedades parecen ser en Dinamarca la mejor práctica percibida. Algunos se han atrevido a mencionar que un país pequeño como Dinamarca debería tener solo una empresa de agua o solo unas pocas, no 325 pequeñas empresas de agua en total. El marco de madurez de la responsabilidad social empresarial tiene relevancia como herramienta analítica no solo para el sector agua sino también para analizar y escrutar cualquier sector empresarial, tanto desde el exterior como desde el interior de las empresas que desean mejorar su propia madurez de compromiso social.

Arias (2016), presenta la tesis de maestría: Responsabilidad social en el sector público. caso: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Matriz Quito; cuyo objetivo principal se orientó a formular la propuesta de un plan de acciones de responsabilidad social para la administración pública, partiendo de un diagnóstico de la gestión conforme a la norma guía ISO26000. El estudio presentado es de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo; considerando una muestra aleatoria de 49 participantes de una población 679 agentes públicos; recurriendo a la encuesta y como instrumento el cuestionario. En sus conclusiones determina que, en el desarrollo de los objetivos, la institución está estrechamente vinculada con la población y la considera la piedra angular para su implementación a nivel local en cada sector territorial donde se identifique impactos medioambientales y sociales, involucrando en las actividades actores externos que forman parte de la sociedad. Proponiendo el plan de acciones según su objetivo. Es una tesis orientadora para la investigación a realizar pues describe el nivel de relación de responsabilidad social en la actividad pública de una entidad gubernamental, no muy lejana a los servicios públicos que suministra SEDACHIMBOTE, además nos ayudará como una guía para la formulación del instrumento que permita medir la responsabilidad social.

Terán (2018), en su investigación de maestría, titulada: La responsabilidad social empresarial como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, Pichincha, Ecuador; centra su propósito en asimilar la responsabilidad social como motor de crecimiento económico, social y medioambiental de la institución, para ello recurre

al enfoque cualitativo de corte interpretativo, utiliza la entrevista como técnica para obtener datos, aplicándola a 12 entrevistados, con seis preguntas relacionados a responsabilidad social, recurriendo al uso de técnicas de análisis de contenido, develando que, en la empresa ecuatoriana la responsabilidad social constituye una suma de esfuerzos de empresa y habitantes, con fines de obtener mejoras, tanto en calidad de vida, como en los ámbitos socioeconómicos y ambientales, donde se desarrollan las operaciones. La conclusión es vigente para el estudio a realizar en SEDACHIMBOTE, por cuanto genera evidencia de la relación dinámica entre sociedad y empresa con fines de mejora compartida a partir de buenas prácticas de responsabilidad social.

Ramón y Rivera (2019) en su investigación final de maestría titulada, Propuesta de manual sobre responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000 en Fundenuse sucursal Ocotol para el año 2019, se propone elaborar y proyectar un manual de responsabilidad social para la sucursal, sobre la base de la norma ISO 26000, que permita mejorar la planificación y procesos de responsabilidad social, Para tal propósito, se recurrió al enfoque cualitativo con alcance descriptivo, recurriendo a dos instrumentos: la entrevista semiestructurada aplicada a todos los directivos de dicha entidad y al análisis de documentos. El estudio, concluye estableciendo que el cuadro directivo y el personal de la empresa trabaja acorde a los principios rectores de ISO 26000, pese a que la entidad no cuenta con instrumentos de gestión propio que oriente su gestión bajo criterios de responsabilidad social y carece de instrumentos que permitan el control y seguimiento de dichas prácticas, por lo que propone un instrumento para ponerlo a disposición de la empresa. En sus estudios, resalta la urgencia de generar un instrumento práctico de control y seguimiento de buenas prácticas de responsabilidad social, no basta con tener documentos que contengan estas prácticas, es importante que éstas sean medibles y se informe. Es coherente su conclusión con el estudio a realizar en SEDACHIMBOTE, porque a partir de la identificación de buenas prácticas de responsabilidad social se realiza la propuesta práctica de un instrumento inicial de medición.

Ospino (2020), en su trabajo final de maestría titulada, La responsabilidad social empresarial desarrollada por las empresas de servicios públicos en la ciudad de

Riohacha, Colombia; se propone analizar cómo es la gestión de la responsabilidad social que ejecutan las corporaciones de servicios públicos. Su estudio de enfoque cualitativo, es de corte descriptivo de situaciones y eventos de las empresas, consideró usar el Instrumento de Recolección de Sucesos y Eventos (IRSE), por considerarlo simple, práctico y aplicable sobre cualquier sector económico; los resultados que obtuvo manifiestan que las corporaciones estudiadas son responsables socialmente al incluir dichas prácticas en sus documentos de planeamiento estratégico y gestión; pues, permiten considerar dentro de sus organigramas áreas específicas y personal que desarrollan programas de responsabilidad social, asignándoles financiamiento para las actividades las que son medibles a través de indicadores de resultados. Considerando que el suministro de servicios de saneamiento es de naturaleza pública; la tesis citada revela su relación con el estudio por el objetivo, si bien los enfoques son diferentes, pero la conclusión al resaltar la importancia de la entidad de contar con un área con funciones específicas sobre responsabilidad social, se admite para una posible propuesta al final de la presente investigación.

Vidal (2020), en la tesis de su autoría, a nivel de maestría, plantea la investigación: Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador, se propone diseñar un plan de responsabilidad social teniendo como base las políticas concurrentes al quehacer público que encamine a la entidad a gestar su tránsito hacia la sostenibilidad, para lo cual trazó su investigación considerando el enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, con la utilización de cuestionarios estructurados y revisión de documentos, considerando como muestra a 113 participantes de una población de 1,163 empleados, concluyendo que se verifica un alto nivel de juicio sobre gestión responsable, sin embargo cuestiona que anteriores acciones y proyectos sobre responsabilidad social no hayan alcanzado duración en el tiempo, por tanto, propone un proyecto de plan de responsabilidad social, realista y asequible desde la base de políticas de la gestión pública. Por la metodología utilizada, se considera como aporte; pues permitirá considerarla en el tránsito hacia el análisis de los datos al aplicar el instrumento que se propone en la presente investigación.

Del entorno nacional, Escudero (2017), en su investigación final de posgrado titulado, Gestión del servicio de SEDAPAL y la responsabilidad social -zona sur de Lima- 2016, considera como objetivo de estudio, identificar la conexión entre gestión del servicio y responsabilidad social de SEDAPAL, enfatizando en los procesos de la entidad y medir su correspondencia en el servicio, satisfacción del usuario, quejas y sugerencias, al otorgarles la condición de elementos integradores de la responsabilidad social. Trabajó su investigación bajo un enfoque cuantitativo, empleando el método descriptivo, como investigación aplicada, transversal con el uso de fuentes primarias; del análisis de los datos obtenidos se revela que ambas variables se relacionan significativamente, aceptándose la hipótesis planteada. Este estudio, guarda alta correspondencia con la presente investigación a realizar, porque la metodología utilizada es acorde a la que se propone; además evidencia que las variables guardan armonía con lo que se investigará, sin embargo, se debe clarificar, que el estudio en la variable de gestión de servicios se orienta a nivel de satisfacción del usuario.

Moya (2017), en su investigación para alcanzar el grado de maestro, realiza estudios sobre la Responsabilidad social empresarial de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres – 2017, estableciendo como principal objetivo, determinar la percepción de responsabilidad social del personal de la referida gerencia, desde el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental y corte transversal; reseñando propiedades, procesos y acciones que realiza tal gerencia en servicios públicos a partir de datos exactos y medibles, habiéndose trabajado con población muestral de 110 participantes a quienes aplicó el cuestionario de 27 preguntas sobre responsabilidad social. Los resultados obtenidos demuestran que el 58.18% de entrevistados tiene la percepción que la responsabilidad social en la gerencia estudiada, es poco aceptable. El citado estudio, se acoge por considerar el desarrollo de la metodología acorde al que se realizará en la presente investigación, pero, además, nos adelanta de dicho escenario la baja aceptación y percepción del personal de una gerencia de servicios públicos respecto de su entorno, por lo que en dicha área no se respiran aires de actuaciones socialmente responsables,

considerando las variables que se propone en este estudio, se considera en armonía para referenciarla.

Ambrosio (2019), en su tesis doctoral titulada: El trabajo sobre la responsabilidad social y la gobernanza del agua en los gobiernos locales de Pucará y Pilcomayo en el año 2019, se propuso determinar y comparar la correlación de responsabilidad social y gobernanza del agua, usando la como metodología el enfoque cuantitativo-descriptivo de diseño correlacional no experimental y transversal, considerando una población de 120 personas y una muestra de 50 trabajadores de las municipalidades de Pilcomayo y Pucará; utilizó como técnica la encuesta mediante cuestionario para gestión institucional; para la confiabilidad de la escala de medida utilizó Alfa de Cronbach. En su resultado se consiguió verificar la hipótesis específica N° 3, concluyendo que se evidencia la relación directa y significativa de las variables en ambos municipios. De la tesis citada, rescatamos la metodología utilizada y, si bien solo una sus variables se manifiestan en el estudio a realizar, responsabilidad social, podemos considerarla porque la gobernanza implica la participación de actores sociales involucrados, en este caso, respecto del recurso hídrico, de allí que nos oriente en la formulación de indicadores.

Barrionuevo (2019), en su tesis doctoral titulada: Factores que inciden en la actitud socialmente responsable de la entidad prestadora de servicios y alcantarillado “EMAPAT”- Puerto Maldonado 2017, se propuso determinar y analizar los factores de incidencia en la responsabilidad social de EMAPAT, los estudios se enmarcan en el enfoque mixto, no experimental y de triangulación concurrente. La muestra fue de 372 usuarios y pobladores, 10 colaboradores de la Empresa; se usaron dos herramientas: el cuestionario y la guía de entrevista, concluyendo que es altamente relevante que prestadoras de servicios de saneamiento incluyan la responsabilidad social como rotor fundamental en perspectiva hacia el futuro, para planificar y construir una organización sostenible y competitiva, por el significativo impacto en los servicios de saneamiento. Se considera importante, por la relación que guarda con el tema a investigar, pues permitirá referenciar los factores que inciden en la responsabilidad social al partir del cual ayudará a fijar indicadores.

Asenjo (2020), en su tesis magistral, Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo, 2019; consideró para su investigación, determinar la relación entre responsabilidad social y el modelo de gestión municipal, para lo cual se inclina por el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño correlacional; la población muestral recae en 97 colaboradores de la corporación edil, utilizando la encuesta y un cuestionario como instrumentos para el acopio de datos. En el análisis y proceso de datos utilizó la estadística descriptiva e inferencial y la valoración de las encuestas se ejecutó a través de la escala de Likert. Asegurando la fiabilidad de los instrumentos con el Coeficiente de Alfa de Cronbach los resultados se procesaron en el programa informático SPSS 19; obteniendo como evidencia la relación directa y favorablemente significativa $r = ,888$ entre la responsabilidad social y el modelo de gestión del municipio de Pátapo. La importancia de su cita, consiste en la forma de análisis seguido para determinar la relación entre la responsabilidad social con el modelo de gestión administrativa en una entidad que presta servicios públicos, como lo es SEDACHIMBOTE.

En el ámbito local, no se han encontrado trabajos sobre el tema, sin embargo hemos asociado al tema por la metodología utilizada, el realizado por Izaguirre (2019) en su tesis de maestría titulado: Cultura organizacional y la responsabilidad social empresarial del Vivero Forestal de Chimbote 2019, enfatizando como principal propósito, determinar la relación de las variables: cultura organizacional y responsabilidad social, presentando una investigación de enfoque cualitativo no-experimental y transversal, de diseño correlacional; se asumió la población muestral de 48 colaboradores institucionales, Se utilizó como instrumento para recabar datos dos cuestionarios, uno por cada variables que al concluir, confirman que existe una positiva relación de las variables, es decir que, si mejor es la cultura organizacional, mejor será la responsabilidad social dentro de la Entidad, lo que es de beneficio para el centro recreacional evaluado. Este estudio aporta para el estudio a realizar el tipo de diseño de la investigación que nos permitió definir la importancia de un diseño correlacional.

Montañez (2017), en su investigación de maestría titulado Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la Municipalidad Provincial de Yungay – 2017, se

propone determinar la relación de responsabilidad social y desarrollo sostenible en la comuna edil. Su investigación fue de corte no experimental, de diseño correlacional y con muestra no probabilístico, tomando la población muestral de 294 empleados de la entidad edil, usando para el acopio de los datos la encuesta y el cuestionario. De los resultados obtenidos se logra afirmar que hay una alta relación de las variables, en grado de significativa, por lo que se admite la hipótesis formulada y denegando la hipótesis nula. Se considera su aporte por el diseño de la investigación.

Carrión (2019), en su tesis de maestría, Propuesta metodológica para evaluar la responsabilidad social empresarial de la empresa SIMA, Chimbote, 2018, considera como principal propósito, redactar una propuesta metodológica que permita evaluar la responsabilidad social en SIMA, para lo cual, recurre al enfoque cuantitativo descriptivo y propositivo, con diseño no experimental y transaccional, considerando la muestra de 185 colaboradores para los que empleó el cuestionario sobre la variable de investigación. La obtención de resultados le facilitan el análisis de responsabilidad social en SIMA Chimbote, concluyendo con elaborar un diseño del instrumento metodológico que permitirá examinar la responsabilidad social de la empresa, en sus dimensiones, con la utilidad de lograr mejores alternativas de apreciación para los trabajadores y de la población, sobre acciones prácticas de responsabilidad social que asuma la corporación estudiada. En este caso, se admite su aporte en la construcción del diseño metodológico para analizar la responsabilidad social dentro de su empresa la que bien servirá de guía en el presente trabajo.

En cuanto a la variable responsabilidad social empresarial, la literatura existente informa que sus conceptos son de actual discusión y se considera a Howard R. Bowen como el padre de la responsabilidad social empresarial al introducir por primera vez un estudio sobre el tema, en su libro Social responsibilities of the businessman (1953) para referirse a todas las políticas, acciones y decisiones asumidas por los empresarios que afectan directamente los objetivos y valores de la sociedad (Hamidu et. al., 2015, p. 84 y Lasyté, 2020, p. 121), sin embargo, pese a la existencia de diferentes enfoques y acepciones vertidos en los intentos por brindar una definición de responsabilidad social empresarial, es a partir del

2010 cuando se materializa la responsabilidad social empresarial a través de los informes elaborados por empresas que asumieron las primeras prácticas serias de compromiso social empresarial, aunque también se descubrieron problemas por la carencia de un instrumento que permita medir dichas prácticas (Strandberg, 2010, citado por Puentes y Lis, 2018, p. 146).

La Comunidad Europea, CSR-Europa (2002, p.13), en el año 2001, luego de amplio debate, consensualmente, se pronuncia sobre la responsabilidad social en el denominado Libro Verde, postulando la definición de responsabilidad social, actualizada en el 2011, como el compromiso de las empresas por sus impactos en la comunidad. En la misma línea y año, la Organización Internacional de Estandarización (ISO), elabora y proporciona la norma internacional ISO 26000, Guía para el desarrollo de la responsabilidad social, estableciendo que la responsabilidad social es el compromiso de las organizaciones por los impactos de sus acciones empresariales en la comunidad y la naturaleza que deben asumir, considerando un comportamiento ético y transparente que coadyuve al desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad, las aspiraciones de sus grupos interesados, el cumplimiento de la ley en concordancia con la legislación supra nacional y la incorpore en toda la corporación, como prácticas de libre voluntad (ISO, 2010, p. 3).

Calderón et. al (2004, p.32, citado por Díaz et. al, 2015, p.348) considera que, desde la perspectiva sudamericana, debe integrarse a la definición de responsabilidad social empresarial, el conflicto “entre la identidad cultural y la modernización en el proceso de desarrollo”, porque esta razón de interculturalidad se engrana, como pieza necesaria a considerar en la región, por ser un elemento integrador real. No atender esta sugerencia implicaría mantener un alto nivel de conflicto entre empresa y sociedad.

Pero, la responsabilidad social, presentada de manera polifórmica tanto en su estructura como en sus partícipes (Minvielle 2006, citado por Vallaey, 2020, p. 310), avanza y acrecienta su discusión en todo el mundo, atendiendo la necesidad de responsabilidad por los impactos en el entorno (Capron y Quairel-Lanoizelée 2015, citados por Vallaey, 2020 p. 310). En la presente investigación se asume la definición de la Norma ISO 26000, por haber sido incorporada al

derecho patrio como Norma Técnica Peruana “NTP-ISO 26000: 2010” a partir del 29 de enero de 2011 a decisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y si bien, no es vinculante para las corporaciones, no se le puede negar su condición de norma orientadora de la voluntad empresarial, pues no se trata de prácticas impuestas por ley sino de acciones voluntarias que realizan las empresas para ensanchar las bases del bien social más allá del ámbito puramente comercial (Witkowska, 2016, p. 27). En tal consideración, se destierra toda vinculación con la filantropía o los actos esporádicos de inversión social. En palabras de Heald (1957, citado por Duque et. al., 2013), la responsabilidad social constituye la “conciencia corporativa” de compromiso frente a los impactos generados por la actividad empresarial.

Crane et al. (2008, citado por Witkowska, 2016, p. 27), rescata hasta seis características en la responsabilidad social. Primero, la voluntariedad, porque se trata de iniciativas empresariales de orden discrecional que cubren espacios metalegales. Es decir, trata de asumir responsabilidades más allá de los mínimos jurídicos, lógicamente tales prácticas son autorreguladas por la propia entidad como forma de evitar o reducir la intromisión regulatoria adicional que resalta el cumplimiento de normas morales de la sociedad (Hamidu, 2015, p. 85). Segundo, la internalización o gestión de las externalidades, es decir, la empresa considera integrar o gestionar todo tipo de efectos exteriores que surgen cuando los productos o servicios son entregados y/o prestados por la empresa e impactan en diferente medida sobre los stakeholders. El no asumirlas puede activar el discurso teleológico de la ley para imponer situaciones de internalización de consecuencias externas, p. ej. La infracción y la multa, pero, aun así, la responsabilidad social empresarial, seguirá siendo una discrecionalidad atendible para la gestión de las externalidades. Esta característica no se limita a los impactos ambientales por degradación, deforestación, relaves mineros, disposición final de aguas residuales y otros tantos, sino que, además admite los derechos laborales de sus colaboradores, la gestión de las relaciones entre con los stakeholders, reclamos insatisfechos del entorno social, y otros (Husted & Allen, 2006, citado por Hamidu, 2015, p. 86). Tercero, se dirige a diferentes grupos de interés o stakeholders, porque la empresa en el quehacer de sus actividades se interrelaciona con grupos

de interés diversos, p. ej. La competencia, gremios laborales, sociedad civil organizada, organismos gubernamentales, entre otros. Cuarto, integra la responsabilidad social, ambiental y económica, esta parte de la necesidad de mantener en armonía a los grupos de interés, los trabajadores y la comunidad, los objetivos sociales y ambientales que van de la mano con la responsabilidad económica, pues, los accionistas son un grupo de interés que busca resultados para cumplir con otras aristas de la responsabilidad social. Quinto, son prácticas empresariales que suponen un sistema de valores de la empresa inducidos en todas las direcciones de su interrelación. Sexto, destierra la filantropía, y la asume como, conciencia empresarial de buenas prácticas operativas. Otra característica a considerar, en opinión de Pérez (2012, p.32), es el cumplimiento de expectativas, las cuales comprenden las más amplias posibilidades de que suceda lo esperado, es decir, es la esperanza de la comunidad de un comportamiento identificado, íntegro y capaz de entender las preocupaciones ambientales, sociales y de los grupos de interés.

La responsabilidad social de las organizaciones debe integrar a todos los actores de la sociedad y la naturaleza como sujetos interrelacionados y no aislarse, es por ello que se edifica sobre una amplia base de valores éticos y sociales y se fortalece, al menos, en siete principios que toda entidad debe respetar en señal de comportamiento socialmente responsable (ISO, 2010, p. 10) para contribuir hacia el objetivo común, el desarrollo sostenible de la sociedad (ISO, 2010, p. vii). Así desde de ISO (2010), se consideran los siguientes: Principio de rendición de cuentas, informa la necesidad de entregar cuenta de las decisiones empresariales que colisionan con la sociedad, el ambiente natural y la economía. Este principio fue incorporado en el Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, inc. 6, art. II del título preliminar (Gaceta Jurídica, 2019, IV). Principio de transparencia, implica la develación clara, precisa y suficiente de información que contenga las políticas, decisiones y actividades empresariales de la que se deben hacer responsable, sea en los niveles de producción, impacto, orígenes de la inversión, cantidad, localización, propósitos, entre otros. Este principio es recogido por la acotada norma sectorial, Gaceta Jurídica (2019; IV, p. 341). Principio de comportamiento ético, resalta la preocupación por las personas y el medio natural y se sustenta en valores como la honestidad, equidad e integridad. Principio de respeto a los

intereses de las partes interesadas, cuyo arraigo es de carácter práctico, muy propia de toda actividad empresarial, como son las interrelaciones con diferentes grupos de interés o stakeholders, p. ej. Los trabajadores, proveedores, compradores y todos aquellos conglomerados que se integran como partes interesadas de una empresa. Principio de legalidad, recoge la idea que los sujetos interactuantes: empresa, comunidad, individuos y diferentes stakeholders se someten al dominio imperativo de la Ley, es decir, nadie está por encima de la ley, incluyendo los gobiernos nacionales. El propósito es erradicar toda acción o amenaza arbitraria que violente la legalidad por cualquier sujeto de la interrelación. Principio de respeto a la norma internacional de comportamiento, conduce al compromiso de acatar las normas supranacionales de comportamiento en casos las normas internas de un país no la consideren o exista vacío legal sobre protección ambiental, social, entre otras; y, principio de respeto a los derechos humanos, principio baluarte en todo sistema jurídico nacional por su carácter universal para que sea considerado dentro de los principios que rigen el comportamiento social de las empresas, pues, en él se congregan todos los derechos y principios que giran en torno a la persona humana y su dignidad.

En los estudios de la responsabilidad social, es recurrente observar la relación mayoritaria hacia la empresa privada, pero, tal apreciación no la aleja del Estado y sus reparticiones y de la individualidad de un sujeto (García et al., 2018, p.30). En tal sentido, se fijan tres tipos de responsabilidad social, considerando a los sujetos intervinientes (Canyelles, 2011, citado por García et. al. 2018, pg. 30), será empresarial si el compromiso es asumido por un tipo de organización con su entorno; gubernamental, cuando las decisiones adoptadas afectan a la nación y se relaciona, básicamente, con el grupo que diseña políticas públicas; e, individual, a partir del compromiso que cada integrante de la sociedad asume con respecto a dicho entorno. En el presente estudio solo se revisará la responsabilidad social empresarial, siguiendo las propuestas del Libro Verde de la Comunidad Europea de la CSR-Europa (2002, p.15 y 20) y otras consideraciones coincidentes como Clarkson, 1995; Verdeyen, Put y van Buggenhout, 2004, citados por Habaragoda (2019, p. 243) que, por la proyección de sus impactos, consideran dos dimensiones, una interna, circunscrita al interior de la compañía, y que se ha distribuido en tres indicadores: cumplimiento normativo, ética y

transparencia y desarrollo personal; y, otra externa, de orientación extramuros y hacia los grupos de interés, con indicadores de proyección en la comunidad local, el medio ambiente y el ámbito nacional o regional, considerando en la concurrencia de factores, culturales y legales, del entorno nacional que de alguna manera influyen en los investigadores para definir la responsabilidad social en el contexto de investigación (Yadlapalli, et. al., 2020, p.13).

Para conocer la información que brinda cada indicador se acota que la dimensión interna, no solamente comunica el derecho de los trabajadores sino que trasciende hacia temas de desarrollo personal, mejora en las condiciones y calidad de vida, su interrelación y los derechos humanos (Jaramillo 2011, citada por Díaz, 2015, p. 352, 353), en tal sentido se consideran: a) Cumplimiento normativo, que señala el nivel de cumplimiento de las leyes de carácter general o especial que las organizaciones deben acatar, p. ej. Normas laborales, previsionales de seguridad y salud en el trabajo, ambientales, tributarias o sectoriales, etc., que le sean aplicables; b) Ética y transparencia, indicador que sienta bases en el cumplimiento práctico de los objetivos estratégicos, de la cultura organizacional y del comportamiento empresarial, pues, las conductas éticas y la lucha contra la corrupción, resaltan la imagen institucional frente a la sociedad; y, c) Desarrollo Personal, indicador que devela la importancia del recurso humano en el éxito empresarial, por ello se identificarán las oportunidades de capacitación, promoción y ventajas económicas, que permitan atraer y mantener colaboradores competitivos, con aprendizaje continuo y mejor participación económica del éxito que alcance la empresa. Los indicadores incorporados en el instrumento son vitales para la medición y valoración del nivel de desarrollo del compromiso social y su alcance (Gonzales et. al., 2017, p 222), en la relación a los servicios de saneamiento de SEDACHIMBOTE.

En la dimensión externa, los stakeholders son sujetos que no forman parte de las actividades de la empresa pero se interrelacionan con ésta, p. ej. sociedad civil, proveedores, clientes, el gobierno, la competencia, etc., son impactados (Verdeyen et al., 2004, citado por Habaragoda, 2019, p.243) y, según la forma que actúen, individual o asociada, se activan como piezas clave en el plano externo de las relaciones empresariales y pueden afectar positiva o

negativamente a la entidad (Murray y Vogel, 1997, citados por O’Riordan, 2021, p. 747). En ese sentido, una organización socialmente responsable, al gestionar sus acciones comunicantes con sus partes interesadas, primero debe identificarlas para emprender sus prácticas de responsabilidad social según su extensión, pues, en el camino aparecerán expectativas contradictorias y contextos de complejidad, según las costumbres locales (Bowmann – Larsen y Wigen, 2004; Brammer y Pavelin, 2004; Castka y col, 2004, Daniels y Radebaugh, 2001, citados por O’Riordan (2021, p. 747 y 748). Esta dimensión presenta indicadores de: a) Proyección ambiental, por los impactos que afectan el medioambiente, de las que deben hacerse cargo, p. ej., la explotación de los recursos naturales, los insumos utilizados la disposición de los residuos que afectan el suelo, el aire y el agua y por ende la calidad de vida de la población de la localidad; b) Proyección en la localidad, indaga las relaciones que debe existir entre compañía y comunidad local, entendimiento que pasa por empatizar y comprender los arraigos culturales, costumbres, tradiciones, creencias, naturaleza; pero además, proponer oportunidades laborales que de manera directa o indirecta dinamizan la economía local y promueve la participación laboral de jóvenes, profesionales, técnicos y emprendedores como socios estratégicos locales que pueden compartir riesgos en la producción de bienes y servicios, y sus impactos; finalmente, c) Proyección nacional o regional, como estrategia expansiva de la organización en su relación con otros grupos de interés de alcance regional o nacional, p. ej. Universidades, organismos sociales privados y/o públicos dependiente del gobierno regional o central; esta interrelación con proyecciones extensivas es de importancia, porque la innovación tecnológica, la inversión, el financiamiento y tantos otros beneficios pueden conseguirse, a partir de estas relaciones de proyección de mayor alcance.

En lo referente a la teorización de la responsabilidad social existen diversas teorías que pretenden explicarla, pero, se consideran como las más resaltantes por su contribución con elementos de análisis diversos en sus intentos de explicar la naturaleza, alcance y comprensión de las obligaciones de las corporaciones, logrando la concurrencia copulativa de ética y negocio, con rasgos filosóficos a partir del ser humano como principal actor de la comunidad social (López y Zavala (2019, p. 187), las siguientes: a) Teoría de los accionistas, postulada por Milton

Friedman con la sentencia: “Capitalism and freedom”, quien sostiene que el compromiso social de la empresa es la obtención de la mayor ganancia dentro de un mercado libre, de respeto a las reglas y competitivo, generador de mayor riqueza para los accionistas, con oportunidades laborales para la sociedad (Arévalo, et. al., 2018, p. 612); b) Teoría del desempeño social corporativo, dentro de la que se encuentran los trabajos de Carroll (1979) y Schwartz (2003), es considerada, por su planteamiento principal, como una teoría integradora que busca atender los asuntos económicos y legales, pero, integrando los problemas sociales generados por las actividades de la empresa al alcanzar las metas del negocio (López y Zavala, 2019, p. 179); c) Teoría de los stakeholderes, considera que todo sujeto, individual o colectivo, que se relacione con la empresa es un actor a considerar dentro de la responsabilidad social empresarial. Freeman (2010, p.45), la propone, en su obra *Strategic management: A stakeholder*, asumiendo que actor o “partícipes es cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que, además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa”. De esta teoría, se infiere que en una empresa no bastan las preocupaciones económicas y el cumplimiento de metas de producción, ventas y rentabilidad, sino que la propuesta alcanza al conjunto, con la inclusión de los diferentes grupos de interés que se relacionan con una empresa, la que no puede ser resumida únicamente a las relaciones de la dimensión interna, lo trabajadores, sindicatos y accionistas, sino que es proyectada frente a otros como proveedores, las familias, los bancos, la competencia, los gobiernos locales, la comunidad, el medio ambiente y otras tantas, que deben ser consideradas por la empresa, al constituir grupos de interés y que en su relación con aquellas se busca alcanzar el bienestar general de la comunidad y la sostenibilidad del ambiente natural. El Instituto ETHOS (2011, p. 3), considera que la herramienta de solución en estas relaciones, es el dialogo, pues no tendría sentido considerar a una empresa socialmente responsable si esta no se apoya en el dialogo para alcanzar el bien común. Si bien, esta teoría, inicialmente, fue abordada como una opción para los propietarios y accionistas sobre aspectos de gobierno corporativo, no implica una adhesión a la búsqueda de ganancia puramente económica, según afirma Rose (2018), sino que se

orienta a la atención de los valores de la sociedad. d) Teoría de la ciudadanía corporativa, propone que las corporaciones son ciudadanos con derechos y obligaciones, por lo que se integran a la comunidad como tal, pero, siendo el eje de las relaciones con sus stakeholders, por ello, deben generar sus mejores esfuerzos y capacidades creativas para adaptarse al cambio social. Waddock y Smith (2000) y Wood (2006), citados por López y Zavala (2019, p. 186 .187), han aportado estudios significativos en base a esta teoría de empresas sobre la ciudadanía global, como nuevo modelo social y político. e) Teoría de la legitimidad, en esta se asume que una corporación mantiene un pacto social tácito con la sociedad donde desarrolla actividades comerciales, constituyendo dicho convenio social en un elemento motivador en funcionarios, directivos o gerentes de la empresa para cumplir con valores, normas y restricciones, a través de la implantación de estructuras y procesos adecuados (Shocker y Sethi, 1973, citados por Velte, 2021). En esa línea, el éxito y la sostenibilidad de una empresa se ciñe a la suficiente capacidad de reacción para satisfacer expectativas comunales (Fernando y Lawrence, 2014, citados por Velte, 2021). De la revisión general de las teorías que sustentan la responsabilidad social empresarial, se acoge para el presente estudio la Teoría de los stakeholders o grupos de interés, por ser integradora e inclusiva de los aspectos más relevantes sobre la que se proyecta la responsabilidad social, destacando que sus stakeholders estarán determinados por las propias características y dimensiones de la compañía que, en la presente investigación se busca saber el conocimiento o percepción desde la condición de colaborador de la organización..

De otro lado, respecto de la variable prestación de los servicios de saneamiento, se debe afirmar que, su naturaleza de servicio nace de la explotación del recurso hídrico como elemento indispensable para la vida en el planeta. En ese sentido, el presente estudio estará referido básicamente, al suministro de agua potable y su disposición final que las prestadoras de servicios de saneamiento, brindan a los ciudadanos usuarios que, hoy en día, son el factor de incidencia para la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento al haber mutado de ciudadano tradicional y pasivo a un consumidor de servicios moderno que conlleva a gestar una necesaria transformación en el modelo de la prestación de los servicios

tradicionales hacia uno consumista asentado en principios de mercado (Brewer, 2007, citado por Sánchez, et. al, 2021, p. 2), con la atingencia que dichos servicios públicos son prestados por la entidad estatal, sean de manera directa o mediante concesión privada u otra fórmula convencional (Guardiola et. al (2010, citado por Sánchez et. al. 2021, p. 2).

Siendo el consumo del recurso hídrico una necesidad pública por su esencialidad para la vida y el ejercicio de otros derechos, en todos los países del globo, se ha sembrado el entendimiento de positivizarlo como derecho constitucional (Maran, 2017). El Perú, en junio 2017, mediante Ley de reforma constitucional N° 30588, incorporó el derecho al agua, como derecho subjetivo fundamental, reconociéndolo como bien público, priorizando su consumo humano y promoviendo su manejo sostenible. Duarte (2020), en sus estudios realizados sobre el servicio impago por los usuarios, estima la posibilidad que, incluso ante falta de pago y aunque el Estado haya garantizado el 100% de accesibilidad, se debe garantizar la vigencia de tal derecho, ante situaciones de crisis económica, quizás con ciertas restricciones en el servicio o llegar con tarifas sociales.

El derecho patrio al reconocerle la condición de servicio público la ubica en el ámbito de la administración gubernamental asumiendo, así, que los usuarios o administrados son ciudadanos que concurren a los organismos públicos en busca de satisfacer necesidades, no debiendo ser vistos como objetos del poder gubernamental. En ese orden, los servicios de saneamiento se brindan al ciudadano como persona humana con derechos reconocidos y necesidades que deben ser satisfechas. Palomar (2000, citado por Montoya et. al., 2019. p.11) sostiene que, en todos los países del orbe, la misión principal de la administración pública es satisfacer las necesidades o demandas sociales de interés general. Muchos países, privatizaron el suministro de agua potable y alcantarillado, pero, Hailu, Osorio y Tsukada, 2012; Hefetz y Warner, 2004 y, Warner et al., 2003, citados por Agovino (2020 et. al. p.3) demostraron que dichos modelos no tuvieron éxito al encontrar resultados contradictorios sobre la eficiencia en su prestación de los servicios entre entidades públicas, privadas o mixtas, afirmando que, para alcanzar los objetivos institucionales las autoridades locales optaron por retomar el control de las empresas bajo la modalidad de prestación pública.

Conforme lo establecido en el artículo 4º, numeral 37 del D.S N° 019-2017-VIVIENDA, la prestación de los servicios de saneamiento comprenden el suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y servicio de disposición sanitaria de excretas; sin embargo para el presente trabajo solo se considera el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario como un servicio esencial y público que el Estado garantiza a toda persona humana, priorizando su acceso universal en condiciones de calidad para su consumo y su disposición final. Además, su implementación como política pública nacional, forma parte de un compromiso global establecido en el Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 6 (Agua limpia y saneamiento) y las recomendaciones expedidas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), como se considera en el Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017, p.53). Recuérdese que un cuarto de la población mundial sufre de escases económica de agua (ONU-Agua, 2014, citado por la UNESCO, 2020, p.20) y para la implementación de dicha política publica el Perú estima la necesidad de inversión para el cierre de brechas en 49,5 mil millones de soles al 2021.

En la prestación de los servicios de saneamiento, el agua potable para su consumo sigue un ciclo de producción que comprende las fases de captación, potabilización, distribución y recojo de las aguas residuales para su tratamiento y disposición final (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento, AEAS (2010, p.18). De esta breve descripción se advierte la necesidad de inversión en infraestructura por parte de las empresas prestadoras que les permita alcanzar mayor cobertura y reducir brechas de accesibilidad y calidad en su prestación con alto compromiso social por sus efectos en la comunidad y el medio ambiente.

Pero, la importancia de los servicios de saneamiento, no solo radica en el aspecto jurídico de atender un derecho fundamental o en la sostenibilidad económica por la necesidad de inversión, sino por el gran impacto en la calidad de vida de las personas, pues su contribución es relevante en aspectos como la salud, reducción de la pobreza, inclusión social, mejora la economía familiar y otras, pero también

en el entorno social de la localidad y el medio ambiente. La carencia de estos servicios reduce las posibilidades de las personas de generar ingresos propios con alguna forma de actividad comercial o emprendimiento personal o familiar, integrándolo al denominado “círculo perverso del agua-salud-pobreza”. VIVIENDA (2017, p.57).

En cuanto a las dimensiones de la prestación de los servicios de saneamiento, en el presente estudio se desglosan de la Constitución Política del Perú. C.N. (1993, Art. 7-A); de la Observación General N° 15 generada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, ONU (2003), sobre el derecho al agua; del Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280 - Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento (2020) y la Resolución de concejo directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, Reglamento de calidad de prestación de los servicios de saneamiento (2007), que consideran la accesibilidad universal y la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento. La accesibilidad universal, se entiende como un derecho por su reconocimiento constitucional en la norma suprema nacional que la declara como el derecho de toda persona humana de acceder de forma progresiva y universal al agua potable (C.N, Art. 7-A) y, como principio por considerarla una obligación impuesta al Estado para asegurar su provisión a través de prestadores autorizados que brindan dicho servicio bajo condiciones de eficiencia, sostenibilidad y calidad, como lo exige el Decreto Supremo N° 005 (2020, Art. III, numeral 1 del Título preliminar). Asimismo, en el nivel reglamentario el Ente Rector, la Superintendencia Nacional de Administración de Servicios de Saneamiento - SUNASS, en la Resolución N° 011 (2007, Art. 5°) establece que el acceso a los servicios de saneamiento consiste en contar con la prestación de dichos servicios a través de la instalación de, por lo menos, una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado bajo las condiciones preestablecidas en el contrato, quedando por lo demás la empresa prestadora obligada a brindar el acceso a los servicios. Pero, la real valía de acceder a los servicios de saneamiento, no está en la obligatoriedad jurídica, sino en el alto nivel de incidencia en el desarrollo humano con efectos altamente positivos en la salud, en

la educación, la alimentación y sobre todo en la reducción de la pobreza (Rozas, 2011, p.2) y (Sánchez et. al., 2021, p. 1).

Los indicadores de la dimensión de accesibilidad universal a los servicios de saneamiento, considerando la Observación general N° 15 (ONU,2003), está constituido por la accesibilidad física, accesibilidad económica, no discriminación y acceso a la información. Para el presente estudio se ha integrado en costos de accesibilidad al servicio, estructura tarifaria, referido al costo del servicio propiamente o volumen de consumo y continuidad de servicio.

En el Perú, a excepción de SEDAPAL, son los gobiernos locales los que ostentan la administración de los servicios de saneamiento a través de empresas municipales de régimen especial, ejerciendo monopolio en los servicios de saneamiento y su quehacer empresarial, es por ello que su participación se decanta fuera de un mercado de competencias empresariales. Además, se debe resaltar que dichas empresas municipales no autorregulan sus costos por instalación, colaterales y tarifas de los servicios, sino que ésta se realiza con la supervisión del organismo regulador de competencia nacional, SUNASS. De otro lado, existe el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, cuya existencia se justifica en la práctica por ser el organismo encargado de hacer cumplir la obligación estatal y el derecho de los ciudadanos de acceso universal al agua potable. En tal sentido, es menester que las empresas asuman medidas estratégicas de flexibilidad, como reducir trámites de factibilidad, exonerar su pago; rebajar los costos de instalación de las conexiones por los servicios de agua potable y alcantarillado, exonerar o brindar facilidades de pago de los costos por el cierre, reapertura o rehabilitación de los servicios, entre otras, dejando atrás políticas de postura rígida (OTASS, 2019, p. 12). Con referencia a la estructura tarifaria, esta es la resultante de la aplicación de la fórmula tarifaria que se calcula con relación a la tarifa vigente al momento de su aplicación, la que es autorizada por el ente rector en razón a una evaluación periódica de los planes, proyecciones y desempeño de la gestión de la empresa prestadora, solo así se producen los reajustes en la estructura tarifaria, según la regulación establecida en el Reglamento general de tarifas N° 009-2007-SUNASS-CD (2007). En cuanto a la cobertura, esta reporta el índice de personas

que usan servicios de saneamiento a través del sistema de redes que administran las prestadoras de servicios de saneamiento y las posibilidades de la empresa de ampliar estos servicios en razones a su capacidad de producción e inversión que permita llegar e incluir a más personas.

La dimensión calidad de los servicios, según Rojas et. al (2020) las corporaciones se afirman al dirigirse a satisfacer la necesidad de los usuarios o clientes y sus expectativas, debiendo considerar, además, que la atención que se presta en tiempos modernos es personalizada. No obstante lo remarcado, las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento en el Perú rigen su quehacer prestacional según lo dispuesto en la Resolución N° 011 (2007, Art. 36°), que declara la obligación de dichas empresas prestadoras a brindar el servicio bajo condiciones, procedimiento y niveles de calidad, establecidos en las disposiciones del contrato y de las normas vigentes del sector, de allí que ésta dimensión se manifiesta en sus componentes de salubridad, micro medición y continuidad de servicio. En cuanto a salubridad se orienta a las características microbianas, químicas y físicas del agua que las empresas cumplen, sea con las pautas de la Organización Mundial de la Salud - OMS o los patrones nacionales sobre la calidad del agua potable, como así lo establece la OMS (2021) en su página oficial; en el caso nacional, la salubridad del agua para consumo humano se ciñe a las normas del Decreto Supremo. N° 031-2010-SA, el cual entrega el control de calidad a la prestadora del servicio de agua potable, a través de prácticas de autocontrol y lo establecido en el Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios Sanitarios. En cuanto a la micro medición, debemos considerar que aporta los niveles de medición del consumo que deben realizar las prestadoras en el proceso de facturación mensual. Toda conexión domiciliaria de agua potable debe contar con su respectiva caja de registro de consumo o medidor certificado u homologado por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL). La inversión en micro medición es una obligación en las prestadoras de servicio y se ejecuta a través de programas de gestión aprobadas por SUNASS y aportan al usuario seguridad de que el volumen de agua potable consumido es el facturado y que el porcentaje de descarga de aguas residuales, guarda coherencia con su consumo mensual; no obstante este criterio, la propia norma prevé tres situaciones particulares sobre lo facturado, cuando se cuenta con medidor se trata de un consumo medido y es lo

ideal y, cuando no se tiene el instrumento de registro; en estos casos, la facturación obedece a un consumo asignado, según la categoría del usuario o al promedio histórico, en ambos casos no se reporta micro medición, lo cual desdice de la calidad del servicio; finalmente, continuidad de servicio, es el porcentaje o lapso de tiempo durante el que, un usuario dispone del agua potable para el consumo (Mora, 2019, p. 74). Continuidad y cantidad suficiente de agua potable es lo requerido para la atención de las necesidades de alimentación, higiene y otras actividades domésticas propias de cada individuo, contrariamente la discontinuidad de servicio genera que las redes se llenen de aire y el agua se contamine por diversos motivos, de allí su importancia como indicador de calidad.

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), es el ente regulador creado por Decreto Ley N° 25965, y se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y goza de autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; sus principales funciones son: Fiscalizar, el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las empresas prestadoras; regular y fijar las tarifas por la prestación de los servicios de saneamiento; dictar reglamentos, normas y establecer procedimientos referidos a intereses, obligaciones o derechos de las empresas, los usuarios o las actividades supervisadas; sancionar por incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley o normas técnicas; Resolver, en segunda instancia, los reclamos de los usuarios y los conflictos que surjan entre éstos y las empresas prestadoras o entre prestadores de los servicios de saneamiento (SUNASS, 2021).

Asimismo, para promover y ejecutar las políticas sectoriales, se creó el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, el cual sume competencias respecto de la gestión y administración de la prestación de los servicios de saneamiento, acompañando a las empresas con asesoría técnica para contribuir en la mejora de la gestión y dirección administrativa de cada entidad de servicio, en procura de alcanzar los objetivos de mejorar la calidad de vida de la nación (OTASS, 2021).

SEDACHIMBOTE, empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, desarrolla actividades en Chimbote, Nuevo Chimbote, Casma y

Huarmey, cuyas municipalidades provinciales, representadas por sus alcaldes integran la Junta General de Accionistas. Fue transferida por el gobierno central mediante Decreto Supremo N° 020-90-MIPRE, del 04 de diciembre de 1990, de la Empresa Nacional Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado – SENAPA, Unidad operativa Chimbote, Tiene como órganos de gobierno la Junta General, un directorio integrada por tres miembros que representan, uno al Gobierno regional de Ancash, Uno a la sociedad civil y designado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de entre los representantes de los colegios profesionales, universidades, cámara de comercio, entre otras organizaciones y un representante de las municipalidades accionistas. El responsable ejecutivo es el Gerente General, acompañado de las Gerencias Comercial, Técnica, Administración y Finanzas, Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento, Seguridad y Salud en el Trabajo e Información y Comunicaciones, de la cual se desglosan las jefaturas de tercer nivel y equipos funcionales de empleados y equipos operativos, integrados por colaboradores en su condición de obreros. Cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2017 – 2019, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 75-A-2017, el cual se encuentra en proceso de actualización y Plan Maestro Optimizado 2014 – 2044, que son los documentos normativos más importantes que marcan el norte de la empresa y sus actividades. A la fecha cuenta con un aproximado de 92,278 conexiones de agua potable al cierre del 2019, una cobertura de agua potable de 97.78% y alcantarillado 95.61%; con continuidad de servicio de 11.78 horas, con producción anual de agua de 30.43 millones de litros de agua potable y volumen facturado de 18.59 millones de litros; el agua no facturada alcanza un 38.90% del volumen producido, con micro medición del 75% y un índice de morosidad del 17.15%, según SUNASS (2020, p.3). Calcanti et. al. (2020), en sus estudios realizados en el Brasil estima que las empresas del agua pueden alcanzar un amplio margen de mejora a sus condiciones actuales en la prestación de los servicios de alrededor del 60%, agregando que, con el aumento de la eficiencia técnica bien se puede ampliar el acceso al agua potable y alcantarillado en un 17% considerando la actual infraestructura, los recursos humanos y financieros del sector, con lo cual se pasaría, en temas de cobertura, del 59,9% al 76,5% de la población y todo esto, bajo un enfoque socio ambiental.

III. METODOLOGÍA.

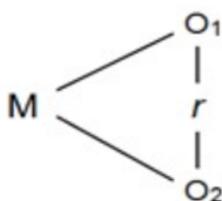
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La materialización de este estudio se realizó a la luz del enfoque cuantitativo, el cual, según Carhuacho et. al. (2019, p.12), es útil cuando el acopio de datos orientados a la comprobación de hipótesis es medible numéricamente a partir del análisis estadístico y permite obtener patrones de comportamiento o demostrar teorías; es decir, que permitió asumir conclusiones de cómo los resultados, se vinculan con el conocimiento pre existente.

Por el tipo, el estudio fue no experimental transeccional, porque las variables no serán manipuladas y los datos fueron obtenidos en momento único, según Liu, 2008 y Tucker, 2009, citados por Hernández (2014, p 154) y, es descriptivo, porque se orienta a describir de manera concreta el nivel de incidencia de las variables, del contexto e identifica necesidades en la población, como lo considera Carhuacho et. al. (2019, p. 21).

En cuanto a su diseño, se trata de una investigación correlacional, porque luego de describir las variables, se procedió a analizar el grado de incidencia y correlación entre ellas, es decir el nivel de asociación de la que participan dos o más variables, dentro de una singularidad muestral, como lo explica Hernández (2014, p.93), por tanto, su adoptó el diseño siguiente:

Figura 1. *Esquema de diseño de investigación*



Dónde:

M : Muestra

O : Observación de las variables responsabilidad social empresarial y prestación de los servicios de saneamiento.

O₁ : Variable responsabilidad social empresarial.

O₂ : Variable prestación de los servicios de saneamiento.

r : Relación entre responsabilidad social y prestación de los servicios de saneamiento.

3.2. Variables y operacionalización.

Definición conceptual.

Variable 1: Responsabilidad social empresarial, Es el compromiso de las organizaciones por los impactos de sus acciones empresariales en la comunidad y la naturaleza que deben asumir, considerando un comportamiento ético y transparente que coadyuve al desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad (ISO, 2010).

Variable 2: Prestación de los servicios de saneamiento, Es el servicio esencial y público que el Estado garantiza a toda persona humana priorizando su acceso universal en condiciones de calidad su consumo y disposición final (C.N., 1993, Art. 7-A)

Definición operacional.

Variable 1: Es la resultante de medir el grado de cumplimiento de las dimensiones interna y externa de la responsabilidad social a partir del empleo de la escala de Likert.

Variable 2: Es la resultante de medir el grado de cumplimiento de las dimensiones accesibilidad universal y calidad de la prestación de los servicios de saneamiento a partir del empleo de la escala de Likert.

Con referencia a las dimensiones de investigación, éstas se presentan a continuación:

En la variable responsabilidad social, Montañez (2017, p. 32) considera las dimensiones: interna la cual esta armonizada con los colaboradores de la corporación; en tanto, la externa, vincula a la entidad con los grupos de interés y su entorno (comunidad y medio ambiente).

Respeto de la variable prestación de servicios sanitarios, se acogen las dimensiones de Accesibilidad universal, que a partir de la Constitución Política del Perú y el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento se define, como el derecho fundamental que tiene toda persona de acceso al agua potable, siendo obligación del Estado garantizar la prestación de los servicios de saneamiento en condiciones de calidad; la cual, calidad, es la otra dimensión que Rojas et. al., (2020, citando a Duran et. al. 2017) la considera como un sistema significativamente utilizado por las corporaciones para buscar el posicionamiento en el mercado, pero principalmente satisfacción de los clientes, constituyendo un componente determinante para las empresas prestadora de servicios.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Carhuacho et. al. (2019, p. 54), la población es la reunión de todos los elementos de interés para la investigación. En esa tendencia, la población es el universo de colaboradores de la empresa SEDACHIMBOTE, integrada por directivos, funcionarios, empleados y obreros, en un total de 372 individualidades de la cual se obtuvo la muestra que, según Hernández (2014, p. 175), constituye el subgrupo del total de la población; es decir, un subconjunto de individualidades representativas de la totalidad de la población que atiende la necesidad de la investigación. Asimismo, el tipo de la muestra fue probabilística, el cual siguiendo a Carhuacho et. al. (2019, p. 54), se asumió tal tipología por cuanto todos los integrantes de la población se encontraron en igualdad de posibilidades de ser elegidos y de los datos resultantes se generalizaron a toda la población.

En el procedimiento de muestreo, se utilizó la fórmula estadística de muestra finita toda vez que se conoce la población de colaboradores de SEDACHIMBOTE, que llegó a un total de 372, según Información de la Oficina de Recursos Humanos.

Figura 2. *Fórmula para determinar la muestra*

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n : Muestra a determinar.

N : Población

Z : Nivel de Confianza, considerando un nivel del 95% (1.96)

p : Probabilidad de ocurrencia (se considera 50%)

q : Probabilidad de no ocurrencia (se considera 50%)

e : Error estimado de 5%

Del cálculo estadístico se obtuvo una muestra de 189 unidades de análisis, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 36 preguntas y cinco posibilidades de respuestas a percepción del colaborador participante de la muestra. La participación final de 166 unidades de análisis.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

Hernández (2014, p. 198) afirma que la recolección de datos importa la elaboración de un plan objetivo y detallado que permita la recopilación de información con fines de medición de las variables de la investigación y su relación entre ellas; debiendo entenderse por medición, bajo los conceptos del mismo autor, al proceso de valoración numérica que vincula las variables de estudio y los indicadores propuestos. En tal razón, la técnica usada fue la encuesta, que Padilla et. al, (1998, citado por Casas et. al., 2003, p. 152) la considera como el proceso de aplicar un cuestionario que recoge de manera organizada información de los indicadores que permitirá medir las variables. Para el presente estudio, fue aplicado en los colaboradores de la empresa SEDACHIMBOTE, en un número de 166 participantes para obtener el grado de percepción y conocimiento directo de la problemática desde el interior de la empresa.

En cuanto al instrumento, se usó el cuestionario estructurado que, a decir de Carhuancho et. al. (2019, p. 66), es práctico al realizarse en única aplicación de tiempo y se construye, a partir de preguntas respecto de las variables materia de medición final, las que deben guardar concordancia con el problema planteado y la hipótesis, como lo estima Hernández (2014, p. 217).

Considerando los indicadores de cada dimensión se elaboró un cuestionario de 18 items por cada variable, haciendo un total de 36 items. Seguidamente, para garantizar que el cuestionario reúna los requisitos de validez, objetividad y confiabilidad, fue sometido a consideración de tres expertos en gestión pública con grados de Maestro, quienes consideraron a su juicio, en cuanto a su viabilidad de muy bueno. Por esta consideración, se procedió a someterla a la prueba piloto de 10 colaboradores de la empresa SEDACHIMBOTE, para aplicar luego la prueba de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de 0.925 indicando que existe una confiabilidad muy alta.

3.5. Procedimiento

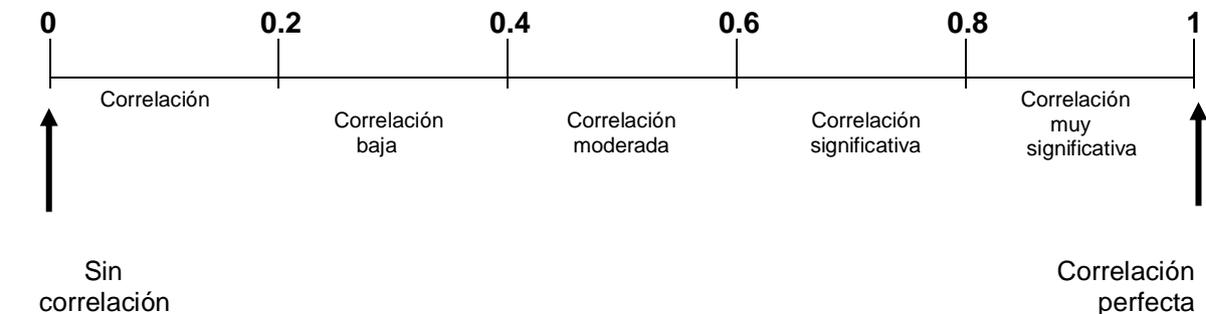
La recolección de la información fue mediante la aplicación del cuestionario elaborado por el autor y aplicado en dos modalidades, virtual a través de los correos institucionales o correos personales y presencial, ésta de manera física se entregó el cuestionario a los participantes, para ser desarrollados en un tiempo de veinte minutos. El diseño de cuestionario virtual fue mediante la plataforma de Google formularios, manteniendo el contenido del cuestionario con 36 afirmaciones, que incluye 5 respuestas como alternativas considerando la escala de Likert, el cual contiene un grupo de preguntas sobre los que se indaga la reacción en base a cinco respuestas valoradas numéricamente, obteniéndose una puntuación en cada una de las afirmaciones y, finalmente, el valor total de la sumatoria de las puntuaciones obtenidas, determina el valor de la dimensión y así, también los de las variables. Estas valoraciones se muestran en la tabla de especificaciones (Hernández, 2014, p. 238). La información fue recaba en la semana del 31 de mayo al 04 de junio de 2021.

3.6. Método de Análisis de datos

Para analizar los datos acopiados de la aplicación del instrumento se usó el Programa IBM SPSS Statistics 25 y Excel 2016, que permitió ordenar, codificar y tabular estadísticamente los datos; luego se presenta las resultantes en tablas y figuras estadísticas de contingencia de correlación y frecuencia, facilitando la realización del análisis e interpretación de resultados.

Para la prueba de las hipótesis, se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman a fin de determinar, el nivel de correlación y significancia entre responsabilidad social empresarial y prestación de servicios de saneamiento.

Figura 3. Rangos de correlación Rho de Spearman



3.7 Aspectos Éticos

Se suscribe el compromiso para el presente estudio de respetar los principios de la ética y garantizar la veracidad de las afirmaciones que resulten de los estudios, la confiabilidad de la información a suministrar para alcanzar los objetivos de la investigación, manteniendo la confidencialidad de la información autorizada por la entidad donde se realizarán las pruebas y la identidad de los sujetos que participarán como unidad de análisis en el proceso de acopio de datos e información, dejando claramente establecido que éstos participaron en el estudio con libre consentimiento y sin mediar coacción de ninguna índole sobre ellos. Asimismo, en cuanto a los datos obtenidos estos fueron registrados y ordenados con total transparencia garantizando y manejo adecuado de los datos sin omitir, eliminar o modificar los mismos con propósitos de tergiversar, manipular o falsear los resultados, que por tratarse de conocimiento científico debe ser de dominio público, por lo que se asume el compromiso de comunicar los resultados. En cuanto a la redacción del presente informe éste se elaboró dentro del respeto al principio de la propiedad intelectual, por lo que, se cita la fuente de cada trabajo previo registrado en el marco teórico de la presente investigación.

IV. RESULTADOS:

En el presente estudio se aplicó el instrumento de recolección de datos denominado “Evaluación multidimensional de responsabilidad social en la prestación de servicios de saneamiento” a 166 encuestados que conformaron la muestra de la investigación. Su aplicación se ejecutó en dos modalidades, virtual y presencial. De otro lado, considerando el número de la muestra se ubicó en el rango de aplicación de la prueba de Kolmogorov Smirnov ($n > 50$) para la prueba de normalidad, con resultado $p = 0,000$, lo cual implica que los datos obtenidos no tienen distribución normal, correspondiendo aplicar la estadística no paramétrica como la prueba de correlación Rho de Spearman en la comprobación de hipótesis. El procesamiento de los resultados se realizó mediante la elaboración de tablas de contingencia de correlación y frecuencia, usando hojas de cálculo de Excel 2016 y el programa IBM SPSS Statistics 25 a fin de establecer los niveles de correlación y frecuencia de las variables. Los resultados obtenidos se presentan en tablas conforme al orden de los objetivos previamente propuestos; así tenemos:

Objetivo general: Determinar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021.

Tabla 1:

Frecuencias de relación entre responsabilidad social empresarial y prestación de los servicios de saneamiento, en SEDACHIMBOTE, 2021.

		Prestación de servicios de saneamiento					Total
		Deficiente	Regular	Aceptable	Eficiente		
Responsabilidad social empresarial	Deficiente	f	2	0	0	0	2
		%	1,2	0,0	0,0	0,0	1,2%
	Regular	f	0	23	41	0	64
		%	0,0	13,9	24,7	0,0	38,6%
	Aceptable	f	0	5	76	8	89
		%	0,0	3,0	45,8	4,8	53,6%
	Eficiente	f	0	0	0	11	11
		%	0,0	0,0	0,0	6,6	6,6%
	Total	f	2	28	117	19	166
		%	1,2%	16,9%	70,5%	11,4%	100,0%

Interpretación.

En la tabla 1 se observa que, de los 166 colaboradores encuestados que participaron como muestra de la empresa SEDACHIMBOTE en 2021; 89 de ellos, es decir el 53,6%, consideran que la responsabilidad social en su empresa tiene un nivel desarrollo aceptable, pero 76 de ellos, es decir, 45,8% la consideran en un nivel aceptable en correlación con la prestación de los servicios de saneamiento. Asimismo, 64 colaboradores encuestados, es decir 38,6%, perciben que la responsabilidad social en la empresa SEDACHIMBOTE presenta un nivel de desarrollo regular, sin embargo, al relacionarla con la variable prestación de los servicios de saneamiento, 41 de los 64, la conciben como aceptable.

Tabla 2:

Correlación entre responsabilidad social empresarial y prestación de los servicios de saneamiento, en SEDACHIMBOTE, 2021.

Rho de Spearman		Prestación de servicios de saneamiento
Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	,586**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	166

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

Interpretación. La Tabla 2 presenta los resultados obtenidos de la prueba de correlación Rho Spearman con un coeficiente de 0,586 y un nivel de significancia bilateral de $0,000 < 0,05$, que permite demostrar la existencia de una relación directa moderada y significativa entre las variables responsabilidad social y prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE, 2021; en tal sentido, contrastando la hipótesis propuesta con los resultados obtenidos, se asume rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alterna.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de responsabilidad social empresarial en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021.

Tabla 3:

Frecuencia de responsabilidad social empresarial en SEDACHIMBOTE, 2021.

Variable y dimensiones	Deficiente		Regular		Aceptable		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Responsabilidad social empresarial	2	1.20	64	38.55	89	53.61	11	6.63	166	100
Dimensión interna	10	6.02	58	34.94	85	51.20	13	7.83	166	100
Dimensión externa	5	3.01	58	34.94	92	55.42	11	6.63	166	100

Interpretación: La Tabla 3 presenta el nivel de la variable responsabilidad social empresarial y sus dimensiones desde la óptica de los colaboradores de la empresa SEDACHIMBOTE en el 2021. De los 166 encuestados que participaron como muestra de estudio se obtuvo que, 89 encuestados (53,6%), consideran que la responsabilidad social empresarial tiene un nivel aceptable; 64 encuestados (38,6%) la perciben como regular; 11 encuestados (6,6%) opinan que es eficiente y, solamente 2 colaboradores (1,20%), refieren que es deficiente. En cuanto a sus dimensiones se tiene, en la dimensión interna 85 de los encuestados (51,20%) la interpretan como aceptable; 58 colaboradores (34,94%) refieren que es regular; 13 encuestados (7,83%) opinan que es eficiente y para 10 entrevistados (6,02%), es deficiente. En la dimensión externa 92 encuestados (55,42%) estiman que es aceptable; 58 encuestados (34,94%) opinan que es regular; 11 encuestados (6,63%) consideran que es eficiente y 5 colaboradores (3,01%) expresan que es deficiente.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021.

Tabla 4:

Frecuencia de prestación de los servicios de saneamiento, SEDACHIMBOTE, 2021.

Variable y dimensiones	Deficiente		Regular		Aceptable		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Prestación de servicios de saneamiento	2	1.20	28	16.87	117	70.48	19	11.45	166	100
Accesibilidad	8	4.82	30	18.07	114	68.67	14	8.43	166	100
Calidad	2	1.20	17	10.24	118	71.08	29	17.47	166	100

Interpretación: La Tabla 4 presenta el nivel de percepción de la variable prestación de los servicios de saneamiento desde la óptica de los colaboradores de la empresa SEDACHIMBOTE en 2021. De la encuesta aplicada a 166 unidades muestrales se obtuvo que 117 encuestados (70,5%) consideraron que la prestación de los servicios de saneamiento en su empresa tiene un nivel aceptable; 28 encuestados (16,9%), estiman que el nivel es regular; 19 encuestados (11,4%), la consideran eficiente y 2 encuestados (1,20%) afirman que es deficiente. En cuanto a sus dimensiones, en accesibilidad universal, 114 de los encuestados (68,67%) perciben que es aceptable; 30 encuestados (18,07%) refieren que es regular; 29 encuestados (17,47%) opinan que es eficiente y en 8 encuestados (5,82%), es deficiente. En la dimensión calidad en la prestación de los servicios de saneamiento, se tiene que 118 encuestados (71,08%) estiman que es aceptable; 29 encuestados (17,47%) opinan que es eficiente; 17 encuestados (10,24%) aseveran que es regular, y 2 colaboradores encuestados (1,20%) expresan que es deficiente.

Objetivo específico 3: Identificar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento de la empresa SEDACHIMBOTE, 2021.

Tabla 5:

Frecuencia de relación entre responsabilidad social empresarial y accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento, SEDACHIMBOTE, 2021.

			Accesibilidad universal				
			Deficiente	Regular	Aceptable	Eficiente	Total
Responsabilidad social empresarial	Deficiente	f	2	0	0	0	2
		%	1,2	0,0	0,0	0,0	1,2%
	Regular	f	6	22	36	0	64
		%	3,6	13,3	21,7	0,0	38,6%
	Aceptable	f	0	8	78	3	89
		%	0,0	4,8	47,0	1,8	53,6%
	Eficiente	f	0	0	0	11	11
		%	0,0	0,0	0,0	6,6	6,6%
Total		f	8	30	114	14	166
		%	4,8	18,1	68,7	8,4	100,0%

Interpretación: La Tabla 5 presenta la frecuencia de correlación entre la variable responsabilidad social empresarial y la dimensión accesibilidad universal en la prestación de servicios de saneamiento, desde la perspectiva de los 166 colaboradores encuestados que participaron como muestra de la empresa SEDACHIMBOTE; 89 de los encuestados, es decir el 53,6%, consideran que la responsabilidad social empresarial de la empresa tiene un nivel aceptable; pero, 78 de ellos (45.8%) perciben la dicha variable guarda relación en nivel aceptable con la dimensión accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE. Asimismo, para 64 encuestados, es decir, 38,6% de muestra, perciben que la responsabilidad social empresarial en la empresa SEDACHIMBOTE es regular, pero al relacionarla con la dimensión de accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento, 41 de los 64, la conciben como aceptable.

Tabla 6:

Correlación entre responsabilidad social empresarial y accesibilidad universal en los servicios de saneamiento, SEDACHIMBOTE, 2021.

Rho de Spearman		Accesibilidad
Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	,590**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	166

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

Interpretación. En la Tabla 6 se presenta los resultados obtenidos de la prueba de correlación Rho Spearman, respecto de la relación entre responsabilidad social empresarial y la dimensión accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,590, con un nivel de significancia bilateral de $0,00 < 0,05$. Estos resultados demuestran la existencia de una relación directa moderada y significativa entre responsabilidad social empresarial y la dimensión de accesibilidad universal en la prestación de servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE, en el año 2021; en tal sentido, contrastando la hipótesis propuesta con los resultados obtenidos, permite rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alterna.

Objetivo específico 7: Identificar el nivel de relación entre responsabilidad social y calidad en la prestación de los servicios de saneamiento, SEDACHIMBOTE en el año 2021.

Tabla 7:

Frecuencia de relación entre responsabilidad social y la calidad en la prestación los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, 2021.

		Calidad				Total	
		Deficiente	Regular	Aceptable	Eficiente		
Responsabilidad social empresarial	Deficiente	2	0	0	0	2	
		1,2	0,0	0,0	0,0	1,2%	
	Regular	0	12	47	5	64	
		0,0	7,2	28,3	3,0	38,6%	
	Aceptable	0	5	71	13	89	
		0,0	3,0	42,8	7,8	53,6%	
	Eficiente	0	0	0	11	11	
		0,0	0,0	0,0	6,6	6,6%	
	Total		2	17	118	29	166
			1,2	10,2	71,1	17,5	100 %

Interpretación. La Tabla 7 presenta la frecuencia de correlación entre la variable responsabilidad social empresarial y la dimensión calidad en la prestación de servicios de saneamiento desde la perspectiva de los 166 colaboradores encuestados que participaron como muestra de la empresa SEDACHIMBOTE en 2021, obteniéndose como resultados que 89 de ellos (53,6%) la consideran que la responsabilidad social empresarial es de nivel aceptable de los cuales 71 encuestados (42,8%) la relacionan con la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento con nivel aceptable. Asimismo, para 64 encuestados, es decir, el 38,6% la perciben que la responsabilidad social empresarial en SEDACHIMBOTE es regular, sin embargo, de éstos 47 encuestados al relacionarla con la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento la consideran aceptable.

Tabla 8:

Correlación entre responsabilidad social empresarial y calidad en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, 2021.

Rho de Spearman		Calidad de servicios de saneamiento
Responsabilidad social empresarial	Coefficiente de correlación	,590**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	166

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

Interpretación. En la tabla 8, se presenta los resultados obtenidos de la prueba de correlación Rho Spearman, respecto de la relación entre responsabilidad social empresarial y la dimensión calidad en la prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,590, con un nivel de significancia bilateral de $0,00 < 0,05$. Estos resultados demuestran la existencia de una relación directa moderada y significativa entre responsabilidad social empresarial y la dimensión calidad en la prestación de servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE, en el año 2021; en tal sentido, contrastando la hipótesis propuesta con los resultados obtenidos, permite rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Considerando la necesidad de motivar la formación de una conciencia corporativa a partir de la reflexión sobre la trascendencia de la responsabilidad social en la actividad empresarial de los servicios de saneamiento que brinda SEDACHIMBOTE, corresponde en este capítulo realizar la discusión de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada y utilizada como instrumento de medición en la presente investigación que, a su vez, fue validada por tres expertos y presenta un alto grado de confiabilidad para su aplicación sobre la muestra de 166 encuestados de una población de 372 colaboradores de SEDACHIMBOTE. Su aplicación se realizó en las modalidades, virtual y presencial. Los resultados obtenidos se estiman relevantes en el presente estudio considerando que, en la organización, no se han desarrollado escalas de gestión que permita identificar y medir prácticas de responsabilidad social empresarial en la prestación de servicios de saneamiento. En cuanto al método de investigación se usó el diseño descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo porque permite medir la percepción de los colaboradores de SEDACHIMBOTE respecto de las variables responsabilidad social empresarial y prestación de los servicios de saneamiento. Obtenidos los resultados, la discusión de éstos se presentan según la secuencia de los objetivos previamente establecidos.

El objetivo general se orientó a determinar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y la prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021, desde la perspectiva de sus trabajadores. Según la prueba de correlación Rho de Spearman (Tabla 2) muestra como resultados, para el coeficiente de correlación: 0,586, con nivel de significancia bilateral de 0,00 permitiendo afirmar la existencia de una relación directa moderada y significativa, es decir que los encuestados tienen una percepción positiva del nivel de desempeño de la responsabilidad social interna y externa en la prestación de servicios de saneamiento de la empresa en el año 2021 y que, si bien consideran que las variables se correlacionan, la misma no se presenta en una línea de fuerza acentuada o muy acentuada, sino moderada o de nivel medio. Desde una explicación de los ítems de los indicadores que corresponden a las dimensiones de la responsabilidad social, p. ej. La dimensión

interna, el indicador cumplimiento normativo que en primer término impactan en los trabajadores se obtiene que 40.4% y 16.9%, considera que el desempeño es de regular y deficiente, respectivamente frente a un 39.8%, que lo considera aceptable; en este indicador es necesario resaltar que el ítem implementación de la NTP ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social, la percepción es de 22.89% de desempeño aceptable mientras que el 75% opina en el rango de ninguno, en desacuerdo y muy en desacuerdo; en cuanto al indicador ética y transparencia, el 43.4% de los colaboradores considera un desempeño aceptable, frente a los que consideran que el desempeño es regular (33.1%), deficiente (10.2%) y eficiente (13,3%). Es oportuno precisar que en cuanto al ítem 6, compromiso de lucha contra la corrupción, el 34.94% de colaboradores tiene la percepción de un desempeño empresarial aceptable, sin embargo, el 59.04% es de opinión que el desempeño de la Empresa es del rango de ninguno, en desacuerdo y muy en desacuerdo. Respecto del indicador desarrollo personal, para el 48.2% de colaboradores el desempeño de brindar oportunidades es aceptable, pero, un 30.1% y 12.7% de colaboradores la consideran regular y deficiente, resaltando el ítem que la empresa otorga utilidades (50.60%) y capacita al personal (49.40%), sin embargo, a la pregunta sobre las oportunidades de promoción interna el 28.31% considera que el ésta es aceptable y el 66.27% opina en el rango de ninguno, en desacuerdo y muy en desacuerdo. En la dimensión externa, el indicador de proyección ambiental, en la opinión de los colaboradores el 45.8% considera que el desempeño es aceptable, sin embargo el a la pregunta sobre las acciones del área administrativa en preservación y cuidado del medio ambiente, el 27.11% considera estar de acuerdo con su desempeño, sin embargo, para el 65.06% tienen la opinión en el rango de ninguno, en desacuerdo y muy en desacuerdo, este resultado debe conllevar a realizar una reconsideración de la ubicación de dicha área dentro de la entidad y darle el soporte necesario para que sea la gestora del compromiso e interés por incorporar acciones de responsabilidad social; Respecto del indicador proyección a la comunidad, el ítem cuantificador de la proyección de responsabilidad social hacia los usuarios (reales y potenciales) y proveedores, los colaboradores en un 39.76% consideran estar de acuerdo con el desempeño de la empresa, sin embargo un 56.02% opinan dentro del rango ninguno, en

desacuerdo y muy en desacuerdo, esto demuestra que, si bien existen prácticas de compromiso social, también es cierto que no existiría una adecuada difusión en el contexto interno de la empresa que permita a los trabajadores llevar la imagen de empresa responsable socialmente hacia el ámbito externo. Pero, aun así, desde la percepción y conocimiento práctico de los trabajadores se expresa un grado positivo de vinculación del compromiso social en la prestación de los servicios de saneamiento, tratándose de un servicio que atiende la necesidad pública de abastecimiento de agua potable y su disposición final; en ese sentido, realizando la contrastación de hipótesis con los resultados obtenidos ($p= 0,000$) se demuestra la existencia de una relación significativa entre las variables permitiendo rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna.

Según los resultados obtenidos, se asumen los estudios de Lausen (2016), en los términos de evidenciarse la necesidad de implementarse la responsabilidad social como política y herramienta analítica empresarial para mejorar y medir sus prácticas de compromiso social como una forma de gestión empresarial. Asimismo se concuerda con Ramón y Rivera (2019), al considerar que, la empresa trabaja acorde a los principios rectores de ISO 26000, pese a que la entidad no cuenta con instrumentos de gestión propios que oriente su gestión bajo criterios de responsabilidad social y carece de instrumentos que permitan el control y seguimiento de dichas prácticas; en el mismo sentido Barrionuevo (2019). De otro lado, los resultados nos llevan a determinar que respecto de la conclusión en los estudios de Villamizar (2015) no se guarda coincidencia, pues, en el Perú, existiendo un marco normativo, el Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, que considera los principios catalogados en la norma internacional ISO:26000, se evidencian prácticas de responsabilidad social en SEDACHIMBOTE, aunque no hayan sido incorporadas como política en sus instrumentos internos.

El objetivo específico 1, orientado a determinar el nivel de responsabilidad social en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021, se obtuvo como resultado (Tabla 3) que 89 encuestados, es decir 53,6%, consideran un nivel de desempeño aceptable; el 38,6%, 64 encuestados la estima como regular, en tanto, la dimensión interna el 51,20%, es decir 85 encuestados la interpretan como

aceptable y el 34.94%, es decir 58 encuestados, opinan que es de nivel regular. En la dimensión externa, el 55.42%, es decir 92 encuestados estiman que es aceptable y el 34.94%, es decir 58 encuestados opinan que es de nivel regular. Estos resultados, ratifican los obtenidos por Escudero (2017), al establecer un nivel significativo del compromiso social empresarial en las empresas del agua, en tanto importa la necesidad de considerarla en la interrelación con la comunidad a quien presta los servicios públicos y, respecto de las dimensiones, responsabilidad social interna y externa, los resultados obtenidos en la presente investigación confirman los de Izaguirre (2019), con un 70.8% y 68.8%, respectivamente, lo que pone de manifiesto la buena predisposición del personal de la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021, de considerar prácticas de responsabilidad social, en los ámbitos interno y externo. Ahora, comparando los resultados con los obtenidos por Moya (2017) realizados en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres son contradictorios, pues, en este antecedente se alcanza un nivel poco significativo en un 58,18% de colaboradores entrevistados. Se considera citar los estudios de Moya (2017) porque en SEDACHIMBOTE existe un 38,6% (64) de encuestados que consideran que el compromiso social es regular que bien podemos equilibrar como poco significativo; similar percepción se muestran las dimensiones de los estudios de Moya (2017); p. ej. en la dimensión interna, el 34,94% (58 encuestados) y en la dimensión externa, 34,94% (58 encuestados) opinan que es poco significativo en ambos casos. Esta atingencia puede evidenciar dos posibilidades, que el colaborador desconozca los conceptos de responsabilidad social o que, conociéndolos percibe que en la Entidad no los considera. Sin embargo, concordando con Barrionuevo (2019), debemos reflexionar que la responsabilidad social, en mérito a los resultados, en la práctica describe un elevado impacto y directa vinculación con prestadoras de servicios públicos, en especial las de agua potable y alcantarillado sanitario, por explotar un recurso natural indispensable para la vida del hombre y cuyos impactos recaen directamente en las comunidades y el medio ambiente.

En el objetivo específico 2, se propone determinar el nivel de prestación de los servicios de saneamiento de la empresa de SEDACHIMBOTE en el año 2021, obteniéndose los resultados (Tabla 4) siguientes: 117 encuestados (70,5%)

consideran que la prestación de los servicios de saneamiento en su empresa tiene un nivel aceptable; 28 encuestados (16,9%) estiman que el nivel es regular; 19 encuestados (11,4%) la eficiente. En cuanto a sus dimensiones, en el caso de accesibilidad universal, 114 de los encuestados (68,67%) perciben que es aceptable; 30 encuestados (18,07%) refieren que es regular y 29 encuestados (17,47%) opinan que es eficiente. Respecto a la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento, se tiene que 118 encuestados (71,08%) estiman que es aceptable; 29 encuestados (17,47%) opinan que es eficiente y 17 encuestados (10,24%) consideran que es regular. Analizando estos resultados a partir de los estudios de Maran de Olivera (2017) y Palomar (2000, citado por Montoya et. al., 2019), los resultados confirman la percepción de esencialidad de la prestación de los servicios de saneamiento en la satisfacción de necesidades básicas para la vida y para el ejercicio regular de otros derechos. Estos resultados que se decantan en importancia en la percepción de los colaboradores de SEDACHIMBOTE, alcanzando un nivel aceptable para el 70,48% de los encuestados, supera largamente el nivel que alcanza la variable responsabilidad social (53,6%), reflejando la fuerza moderada de la correlación, no obstante su significancia en la comprobación de la hipótesis, estos resultados reflejan un conocimiento satisfactorio y comprometido con la prestación de los servicios en favor de los usuarios y la sostenibilidad de la empresa.

En el objetivo específico 3 se propone determinar cuál es el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y la dimensión de accesibilidad universal en la prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021. Según la prueba de correlación Rho Spearman (Tabla 6) se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,590 y un nivel de significancia bilateral de 0,000 que permite afirmar la existencia de una relación directa moderada y significativa en la percepción de los colaboradores de SEDACHIMBOTE en el año 2021 entre responsabilidad social empresarial y la accesibilidad universal en la prestación de servicios de saneamiento. Es decir que, en la visión de los trabajadores de la Entidad si existe una vinculación directa entre responsabilidad social y la accesibilidad universal, aunque su fuerza moderada. Este nivel de relación demuestra que se actúan buenas prácticas de responsabilidad social y quizás no son suficientes en su vinculación con la necesidad de procurar el acceso universal

a los servicios de saneamiento, sin embargo, si permite considerar que, en la práctica, la empresa se encuentra alineada a cumplir la Observación general N° 15, ONU (2017) y el Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 06. Asimismo, contrastando las hipótesis con el valor de significancia bilateral obtenido ($p=0,000$) se demuestra la existencia de una relación significativa entre las variables que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna.

Los resultados obtenidos son coincidentes con la aseveración de Witkowska (2016) que resalta las características de la responsabilidad social considerando, entre otras, los espacios meta legales de carácter discrecional que se manifiestan en acciones prácticas como la flexibilización de las obligaciones económicas que deben cumplir los ciudadanos para acceder al servicio y en la ampliación de cobertura de servicios de saneamiento, por lo menos de agua potable a zonas populares alejadas que, en la percepción de los trabajadores de SEDACHIMBOTE S.A ha servido para correlacionar, la variable de responsabilidad social y la dimensión accesibilidad universal; pues como resalta Rozas (2011) y Sánchez et. Al. (2021), no solo se trataría de asuntos económicos y legales, sino de integrar decisiones que inciden en mejorar los niveles desarrollo humano de la población por sus efectos positivos en la salud, alimentación y reducción en la brecha de la pobreza, por lo que se alinea con tales estudios.

El objetivo específico 4 se propone determinar cuál es el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021. Según la prueba de correlación Rho Spearman (Tabla 7) se obtuvo el resultado con un coeficiente de correlación de 0,590 y un nivel de significancia bilateral de 0,000 que permite afirmar la existencia de una relación directa moderada y significativa de las variables en la percepción de los colaboradores de SEDACHIMBOTE en el año 2021. Este resultado explica que los trabajadores de SEDACHIMBOTE vinculan la responsabilidad social con la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento desde un concepto de satisfacción de la necesidad del usuario. Esta idea de calidad así percibida va en la línea de lo precisado por Rojas et. al. (2020) al afirmar que las corporaciones se asientan al satisfacer la necesidad de los usuarios y sus expectativas. En cuanto a la contrastación de las hipótesis con

el valor de significancia bilateral obtenido ($p= 0,000$) demuestra la existencia de una relación significativa entre las variables que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna.

VI. CONCLUSIONES:

Primera: Existe relación directa moderada y significativa entre responsabilidad social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento en la empresa SEDACHIMBOTE, 2021; como se demuestra con los resultados obtenidos de la prueba de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,586$) y un nivel de significancia bilateral (p valor = 0,000) que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna.

Segunda: La responsabilidad social empresarial, en percepción de los colaboradores de SEDACHIMBOTE, 2021, se desarrolla en un nivel aceptable (53,6%) y, en cuanto a sus dimensiones interna y externa, el 51,20% y 55,42%, respectivamente, las consideran aceptables.

Tercera: La prestación de los servicios de saneamiento desde la óptica de los colaboradores de SEDACHIMBOTE, 2021, se desarrolla en un nivel aceptable para el 70,5% y sus dimensiones, accesibilidad universal y calidad, en ambos casos, se consideran de nivel aceptable para el 68,67% y 71,08%, respectivamente.

Cuarta: Existe relación directa moderada y significativa entre responsabilidad social empresarial y accesibilidad universal en la prestación de servicios de saneamiento, en la empresa SEDACHIMBOTE, 2021, como se demuestra con los resultados obtenidos de la prueba de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,590$) y un nivel de significancia bilateral (p valor = 0,000) que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna.

Quinta: Existe relación directa moderada y significativa entre responsabilidad social empresarial y la calidad en la prestación de servicios de saneamiento, en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021 como se demuestra con los resultados obtenidos de la prueba de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,590$) y un nivel de significancia bilateral (p valor = 0,000) que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Directorio, considerar la incorporación de políticas de responsabilidad social en la gestión de la empresa, asumiendo el compromiso de integrarla como estrategia empresarial para fortalecer la identidad, el compromiso y contribuir al desarrollo sostenible de los servicios de saneamiento en favor de la empresa, los usuarios y la comunidad local.

Segunda: Al Gerente General, considerar la conformación del Comité de Responsabilidad Social con el objeto de iniciar el proceso de implementación de un Plan de acciones de responsabilidad social en SEDACHIMBOTE S.A, teniendo como referencia la Norma técnica peruana, NTP ISO 26000:2010 para identificar, incorporar, mejorar y evaluar las prácticas de responsabilidad social en favor de la comunidad, el medio ambiente y los usuarios.

Tercera: Al Gerente General, a través del área Ambiental y de Información y Comunicaciones, se considere desarrollar un Plan de acción para inventariar y difundir, a través del dialogo social con los grupos de interés del ámbito interno, sus colaboradores, para generar entendimiento común sobre el ejercicio de las prácticas de responsabilidad social en la prestación de los servicios de saneamiento, mejorando las relaciones de confianza y controlar riesgos de mala imagen que puedan afectar a la empresa.

Cuarta: Al Jefe de la Oficina de Planeamiento, considere proponer una Directiva que establezca la conformación, objetivos y funciones del Comité de responsabilidad social de SEDACHIMBOTE, para formalizar el compromiso de directivos, funcionarios y colaboradores de la entidad en prácticas de responsabilidad social.

Referencias

- Abad Segura, E., Córtes Garcia, F., & Luis, B. U. (2019). The Sustainable Approach to Corporate Social Responsibility: A Global Analysis and Future Trends (El enfoque sostenible de la responsabilidad social empresarial: un análisis global y tendencias futuras) . (O. A. Department of Economy and Business. University of Almería, Ed.) *Sustainability*, 11(19), 24. doi:<https://doi.org/10.3390/su11195382>
- Agovino, Massimiliano, Cerciello, Massimiliano; Garofalo, Antonio; Landriani, Loris; Lepore, Luigi. (2020) Corporate governance and sustainability in water utilities. The effects of decorporatisation in the city of Naples, Italy (Gobierno corporativo y sostenibilidad en empresas de agua. Los efectos de la descorporatización en la ciudad de Nápoles, Italia). *Business Strategy and the Environment*, 30 (2), p. 874 – 890, DOI: 10.1002/bse.2659
- Ambrosio Orellano, B. (2019). *El trabajo sobre la responsabilidad social y la gobernanza del agua en los gobiernos locales de Pucará y Pilcomayo en el año 2019*. Tesis de Maestría, Universidad César vallejo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/44153>
- Arévalo Haro, M., & Escobar Arévalo, S. (2018). La responsabilidad social empresarial: concepto, teorías y dimensiones. (U. A. Andes, Ed.) *Revista digital de ciencia, tecnología e innovación*, 5 (Especial), 604 - 619. doi:<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1508>
- Arias Machado, I. P. (2016). *Responsabilidad social en el sector público. Caso: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. Matriz Quito*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. doi: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10559>
- Asenjo Hernández, K. (2020). *Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. doi: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45109>

- Asociación Española de Abastecimiento Sanitario. (AEAS) (2011). *Guía de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de abastecimientos de agua y saneamiento*. España. MEDIARESPONSABLE.
doi:https://www.corresponsables.com/download/memorias/AEAS_Guia.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington D.C. Antonio Vives y Estrella Peinado-Vara Editores. <https://dds.cepal.org/redesoc/publicacion?id=1428>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Servicios de agua potable y saneamiento resilientes en América Latina y el Caribe*. BID.
doi:<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-de-agua-potable-y-saneamiento-resilientes-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Barrionuevo Alosilla, P. (2019). *Factores Que Inciden En La Actitud Socialmente Responsable De La Entidad Prestadora De Servicios Y Alcantarillado "EMAPAT"- Puerto Maldonado 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37136>
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman (Responsabilidades sociales del empresario)*. Iowa City: University of Iowa Press.
doi:<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ALIPAAWAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Social+responsibilities+of+the+businessman&ots=db3cOivhrq&sig=SG5lf595DRDV1VP-NqnGyahBv50#v=onepage&q=Social%20responsibilities%20of%20the%20businessman&f=false>
- Cavalcanti, A., Teixeira, A., & Pontes, K. (2020). Evaluation of the efficiency of basic sanitation integrated management in brazilian municipalities (Evaluación de la eficiencia de la gestión integral de saneamiento básico en municipios brasileños). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24). p. 1-29. doi:10.3390/ijerph17249244

- Carhuancho Mendoza, I., Nolazco Labajos, F., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., & Casana Jara, k. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: Editorial UIDE. doi:<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Carrión Adán, W. A. (2019). *Propuesta metodológica para evaluar la responsabilidad social empresarial de la empresa SIMA S.A. Chimbote - 2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36994>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Revista del Departamento de Planificación y Economía de la Salud*, 31(8), 143 -162. doi:<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Comunidad Europea (CSR-Europe), (2002). *Libro verde de la Comisión Europea. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. (ESADE, Ed.) Diario Oficial de la Comunidades Europeas. https://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf
- Constitución Política del Perú (1993). http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Díaz Ortiz, N., & Lima Bandeira, M. (2015). Responsabilidad social interna: Entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional. *Cuadernos ABAPER.BR*, 13(2), 346 - 368. <http://www.scielo.br/j/cebape/a/QqgFnPgZRfh57WCRVGPBbQB/?lang=es>
- Duarte Lopes, Paula. (2020) Affordability and Disconnections Challenges in Implementing the Human Right to Water in Portugal (Desafíos de asequibilidad y desconexiones en Implementación del derecho humano al agua en Portugal) CES-FEUC–University of Coimbra, 3004-512 Coimbra, Portugal. *Water* 2020, 12(3), 684. (p. 1-20) <https://doi.org/10.3390/w12030684>

- Duque Orozco, Y., Cardona Acevedo, M., & Rendon Acevedo, J. (2013). Responsabilidad social empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. (U. d. Colombia, Ed.) *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196 - 206. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797009>
- Escudero León, H. (2017). *Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social - zona sur de Lima - 2016*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. doi: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12707>
- ETHOS, I. (2011). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Brasil: Instituto Ethos. p. 78. doi:<https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-Ethos-Vers%C3%A3o-espanhol.pdf>
- Freeman, Edward R. (2010). *A Stakeholder Approach to Strategic Management (Un enfoque de las partes interesadas para la gestión estratégica)*. Cambridge , Reino Unido: Cambridge University Press. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=NpmA_qEiOpkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gaceta Jurídica. (2019). *Guía Normativa Completa de la Administración y Gestión Pública 2019*. Lima: Gaceta jurídica. Tomo I, II, III, IV.
- García Jiménez, M. (2018). *La responsabilidad social empresarial, pública e individual en la obra de Rousseau*. (D. d. Universidad Autónoma Metropolitana a través de la Unidad Azcapotzalco, Ed.) *Gestión y Estrategia* (52), 29 - 36. doi:<http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/621>
- Gonzales Zahaira, Fabiola y Taltavull Cerrudo, Marina. (2017) La RSC como herramienta de gestión y comunicación de la reputación corporativa. Universidad Internacional de Cataluña, España. *Revista científica Austral Comunicación*. 6(2) (p. 195-227). DOI: <https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0602.gon>

- Habaragoda, B. (2019). Index construction - Measuring internal and external corporate social responsibility (Construcción de índices: medición de la responsabilidad social corporativa interna y externa). *International Journal of Information, Business and Management*, 11(4), 241 - 253. doi:https://www.researchgate.net/profile/Faisal-Rehman-8/publication/338402655_International_Journal_of_Information_Business_and_Management_ABOUT_JOURNAL/links/5e12ee71a6fdcc283759b233/International-Journal-of-Information-Business-and-Management-ABOUT-JOURNAL
- Hamidu, Aminu; Md Haron, Harashid; Amran, A. (2015). Corporate Social Responsibility: A Review on Definitions , Core Characteristics and Theoretical Perspectives (Responsabilidad social empresarial: revisión de definiciones, características fundamentales y perspectivas teóricas). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 83–95. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n4p83>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*, Editorial McGraw Hill Education. 6ta. Edición. Mexico. p. 589.
- Izaguirre Sabino, P. (2019). *Cultura organizacional y la responsabilidad social empresarial del Vivero Forestal de Chimbote 2019*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39201>
- Latapí Agudelo, M., Lára, J., & Brynhildur, D. (2019). A literature review of the history and evolution of corporate social responsibility (Una revisión de la literatura sobre la historia y evolución de la responsabilidad social empresarial). (S. Link, Ed.) *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 4(1), 1 - 23. doi:<https://doi.org/10.1186/s40991-018-0039-y>
- Lauesen, L. M. (2016). CSR maturity and motivation in the water sector (Madurez y motivación en RSE en el sector del agua). *Social Responsibility Journal*, 12(3), 506–522. doi:10.1108/srj-05-2015-0063

- Lasytè, G. (2020). Socially responsible organisational governance in the public sector (Gobernanza organizacional socialmente responsable en el sector público.). *Public Policy and Administration*, 19(3), 119–132.
<https://doi.org/10.5755/J01.PPAA.19.3.27713>
- López Nevarez, V., & Zavala Félix, B. D. (2019). La responsabilidad social en las dimensiones de la ciudadanía corporativa. Un estudio de caso en la manufactura agrícola. *Revista de economía pública, social y cooperativa* (97), 181 - 211. doi:http://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/CIRIEC_9706_Lopez_Zabala.pdf
- Maran de Olivera, C. (2017). Sustainable access to safe drinking water: fundamental human right in the international and national scene (Acceso sostenible al agua potable: derecho humano fundamental en el escenario internacional y nacional). *Revista Ambiente e Agua*, 12(6), 985–1000.
<https://doi.org/10.4136/1980-993X>
- Mekonnen, Mesfin y Hoekstra, Arjen (2016) Four billion people facing severe water scarcity (Cuatro mil millones de personas se enfrentan a una grave escasez de agua) *Science Advances*, 2(2), e1500323. DOI: 10.1126/sciadv.1500323
- Meseguer Sánchez, V., Galvez Sánchez, F., López Martínez, G., & Molina Moreno, V. (2021). Corporate Social Responsibility and Sustainability. A Bibliometric (Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad. Bibliométrica). *Sustainability*, 13(4), 18.
doi:<https://doi.org/10.3390/su13041636>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. VIVIENDA. (2017) *Plan nacional de saneamiento 2017-2021. Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA*. P. 152.
<http://direccionsaneamiento.vivienda.gob.pe/DocumentosSecciones/Libro%20Plan%20Nacional%20de%20Saneamiento.pdf>

- Montañez Benito, J. R. (2017). *Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la Municipalidad Provincial de Yungay – 2017*, Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. doi: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12009>
- Mora Alvarado, D., Barboza Topping, R., & Orozco Gutiérrez, J. (2019). Índice de calidad y continuidad consumo humano en Costa Rica de los servicios de agua para. *Revista Tecnología en Marcha*, 32(especial), 72 - 81. doi:<https://doi.org/10.18845/tm.v32i10.4882>
- Moseley, M., & Chul Shin, K. (2019). When grievances matter: Public service (Cuando las quejas importan: Servicio público). (E. U. Salamanca, Ed.) *Repositorio Científico de la Universidad de Salamanca. Gredos*, 8(1), 165 - 207. doi:<http://hdl.handle.net/10366/142717>
- Montoya Quiroz, C., Luyo Quijano, T., & Malca Carranza, R. (2019). *Transparencia Corporativa en el Sector de Servicios Públicos en el Perú. Lima*, Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. doi:<http://hdl.handle.net/20.500.12404/16140>
- Moya Camarena, J. (2017). *Responsabilidad social empresarial de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de San Martín de Porres - 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. doi: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8866>
- O'Riordan, L., & Fairbrass, J. (2021). Corporate Social Responsibility (CSR): (Responsabilidad Social Corporativa (RSC):Models and Theories in Stakeholder Dialogue (Responsabilidad Social Corporativa: Modelos y teorías en las partes interesadas. Diálogo). *Journal of Business Ethics*, 745 - 748. doi:DOI 10.1007/s10551-008-9662-y
- Organización Internacional de Estandarización - ISO. (2010). *Guía de Responsabilidad social* (Primera Edición ed.). Ginebra: Secretaría Central ISO. p. 121
doi:<http://www.americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>

Obras Sanitarias del Estado de Uruguay - OSE (2016). *La Responsabilidad Social Empresaria para los Operadores de Agua y Saneamiento de Latinoamérica y el Caribe*.

http://www.ose.com.uy/descargas/documentos/informe_final_responsabilidad_social_empresaria_para_los_operadores_de_agua_y_saneamiento_de_latinoamerica_y_el_caribe.pdf Organización de las Naciones Unidas - ONU. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible N° 06. <https://www.un.org>. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento. OTASS (2019). *Manuales de Gestión Comercial. Captación de Nuevos Clientes 2*. Editorial Tarea Asociación Grafica Educativa. Lima. P. 107.

Organización de las Naciones Unidas. ONU (2003). *Observación general N° 15. El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2012/8789.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO. (2019). *The United Nations world water development report 2019: leaving no one behind (Informe de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos en el mundo 2019: no dejar a nadie atrás)*. Paris: UNESCO. doi:<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367306>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO. (2020). *United Nations World Water Development Report 2020: Water and Climate Change (Informe mundial de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos 2020: agua y cambio climático)*. UNESCO. doi:<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000372985>

- Organización Mundial de la Salud - OMS (2021). *Organización Mundial de la Salud: Agua, Saneamiento y Salud (ASS)*.
doi:https://www.who.int/water_sanitation_health/mdg1/es/
- Ospino Pérez, D. (2020). *Responsabilidad social empresarial desarrollada por las empresas de servicios públicos en la ciudad de Riohacha – La Guajira. Análisis de la gestión*. Tesis de Maestría, Universidad Simon Bolivar, Colombia
https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6748/Responsabilidad_Social_Empresarial_Desarrollada_Empresas_Servicios_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez Pineda, J. (2012). La responsabilidad social empresarial y sus alternativas de medición. *The Anáhuac Journal*, 12(1), 29 - 50.
doi:http://iuristantum.anahuac.mx/the_anahuac_journal/article/view/345
- Yadlapalli, A., Rahman, S., & Gunasekaran, A. (2020). Corporate social responsibility Definitions in Supply chain Research: An Ontological Analysis. (Definiciones de responsabilidad social corporativa en la investigación de la cadena de suministro: una análisis ontológico). *Journal of Cleaner Production*, (p. 99-112). doi:10.1016/j.jclepro.2020.123265
- Puentes López, A., & Lis Gutierrez, M. (2018). Medición de la Responsabilidad social empresarial: Una revisión de la Literatura (2010 - 2017). *Revista Suma de Negocios*, 9(20), 145 - 152.
doi:<http://dx.doi.org/10.14349/sumneg/2018.V9.N20.A9>
- Ramón Palacios, A., & Rivera García, F. (2019). *Propuesta de manual sobre responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000 en Fundenuse sucursal Ocotol para el año 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Nicaragua RUR-ESTELI. doi:
<http://repositorio.upoli.edu.ni/id/eprint/441>

- Rojas Martinez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruiz, C., & Hernández Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información tecnológica*, 31(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rose, J. y. (2018). Stakeholder theory for the E-government context: Framing a value-oriented normative core (Teoría de las partes interesadas para el contexto del gobierno: enmarcando un núcleo normativo orientado a valores). *Government Information Quarterly*, 35, 362 - 364. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.005>
- Rozas Balbontin, P. (2011). Universalización del acceso a los servicios de agua y saneamiento: Problemas de un desafío pendiente. (D. d. Infraestructura, Ed.) *CEPAL*, 1 - 16. doi:<https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/rozaspportugues.pdf>
- Resolución de Consejo Directivo N° 009-2007-SUNASS-CD (2007), aprueba el Reglamento general de tarifas. <https://www.sunass.gob.pe/nuestras-funciones/normar/politica-regulatoria/reglamento-general-de-tarifas/>
- Sánchez-Hernandez, M. I., Maldonado-Briegas, J. J., Sanguino, R., Barroso, A., & Barriuso, M. C. (2021). Users' perceptions of local public water and waste services: A case study for sustainable development (Percepciones de los usuarios sobre los servicios públicos locales de agua y residuos: un estudio de caso para el desarrollo sostenible). *Energies*, 14(11). p 1-17. <https://doi.org/10.3390/en14113120>
- SEDACHIMBOTE. (2014). *Plan Maestro Optimizado (2014-2044)*. *Chimbote*. doi:https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/04/pmo_sedachimbote_2014.pdf
- SEDACHIMBOTE. (2015). https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/04/pmo_sedachimbote_2014.pdf

Resolución de consejo directivo N° 011-2007-SUNASS-CD (2007), aprueba el Reglamento de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento. http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

Superintendencia Nacional de Administración de los Servicios de Saneamiento. SUNASS (2019). *Benchmarking regulatorio de la empresas prestadoras (EP) 2019. Informe N° 0595-2019-SUNASS-DF-F*. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/1.-Benchmarking-regulatorio-de-las-EP-2019.pdf>

Superintendencia Nacional de Administración de los Servicios de Saneamiento - SUNASS. (2020). *Informe de Evaluación para el ingreso al regimen de Apoyo transitorio de SEDACHIMBOTE S.A*. Lima: SUNASS.

Terán Sarzosa, S. (2018). *La responsabilidad social empresarial como eje de desarrollo económico, social y ambiental en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)*. Quito, Ecuador. Tesis de Maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales, IAEN - Universidad de Posgrado del Estado, doi:<http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4954>

Vallaey, F. (2020). ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Andamios, Revista de Investigación Social*, 17(42), 307. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i42.745>

Ventura, J. (2019). *Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social*. *Economía / Entrevistado por F. G. Mena*, Diario Gestión. doi:<https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas-peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214-noticia/?ref=gesr>

Velte, P. (2021). Meta-analyses on Corporate Social Responsibility (CSR): a literature review (Metanálisis sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE): revisión de la literatura). *Management Review Quarterly*, 1 - 49. doi: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11301-021-00211-2>

- Vidal Barba, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, doi:<http://hdl.handle.net/10644/7172>
- Villamizar Berdugo, S. L. (2015). Aportes a la Responsabilidad Social empresarial desde empresas del Sector de servicios públicos de agua y saneamiento básico, ubicadas en el área metropolitana de Bogotá. D.C. *Revista de la Universidad Santo Tomas - Colombia*, 7(2), 73 - 81. doi:<http://hdl.handle.net/11634/32820>
- Witkowska, J. (2016). Corporate Social Responsibility: Selected Theoretical and Empirical Aspects (Responsabilidad social empresarial: aspectos teóricos y empíricos seleccionados). *Comparative Economic Research*, 19(1), 27–43. <https://doi.org/10.1515/cer-2016-0002>
- Yadlapalli Aswini , Rahman Shams, Gunasekaran Angappa (2020). Corporate social responsibility definitions in supply chain research: An ontological analysis (Definiciones de responsabilidad social corporativa en la investigación de la cadena de suministro: un análisis ontológico). *Journal of Cleaner Production*, 277. p.1-13doi:10.1016/j.jclepro.2020.123265

Anexo 01: Matriz de operacionalización

Responsabilidad social y prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021

Variables	Definición conceptual	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
V1: Responsabilidad social	Es el compromiso de las organizaciones por los impactos de sus acciones empresariales en la comunidad y la naturaleza que deben asumir, considerando un comportamiento ético y transparente que coadyuve al desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad (ISO, 2010)	Es la resultante de la medición del grado de cumplimiento de las dimensiones interna y externa de la responsabilidad social a partir del empleo de la escala de Likert.	Interna	Cumplimiento Normativo	1, 2, 3	Eficiente (73-90) Aceptable (55-72) Regular (37-54) Deficiente (18-36)
				Ética y Transparencia	4, 5, 6	
				Desarrollo Personal	7, 8, 9	
			Externa	Proyección ambiental	10, 11, 12	
				Proyección a la Comunidad	13, 14, 15	
				Proyección a nivel Nacional o Regional	16, 17, 18	
V2: Prestación de servicios de saneamiento	Es un servicio esencial y público que el Estado garantiza a toda persona humana priorizando su acceso en condiciones de calidad su consumo y disposición (C.N., 1993, Art. 7-A)	Es la resultante de la medición del grado de cumplimiento de las dimensiones de accesibilidad y calidad de la prestación de los servicios de saneamiento a partir del empleo de la escala de Likert.	Accesibilidad universal	Costos	19, 20, 21	Eficiente (73-90) Aceptable (55-72) Regular (37-54) Deficiente (18-36)
				Tarifas	22, 23, 24	
				Cobertura	25, 26, 27	
			Calidad	Salubridad	28, 29, 30	
				Micro medición	31, 32, 33	
				Continuidad	34, 35, 36	

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

EVALUACIÓN MULTIDIMENSIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Estimado (a) Colaborador:

Estamos realizando un estudio sobre responsabilidad social en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE S.A. que permitirá contar con información valiosa para determinar las buenas prácticas institucionales de una empresa socialmente responsables. Este instrumento es un cuestionario tipo Escala de Likert diseñado obtener información respecto al nivel de correlación entre responsabilidad social y la prestación de los servicios de saneamiento.

Le solicitamos que contestes este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

El investigador.

I. DATOS INFORMATIVOS

Institución:		
Cargo	Nivel	Fecha
		/ / 2021

II. INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta los indicadores puestos a consulta, cada uno de ellos presenta 3 afirmaciones. Analiza las afirmaciones presentadas y relaciónelas con lo que sucede en la Empresa, luego exprese su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de la opción que mejor exprese el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

III. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

Indicadores de responsabilidad social		Opinión				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La empresa cumple las normas laborales	1	2	3	4	5
2	La empresa cumple las normas ambientales	1	2	3	4	5
3	La empresa ha implementado la Norma Técnica Peruana ISO 2600:2010 sobre Responsabilidad social	1	2	3	4	5
4	La empresa transparente información de la gestión y los resultados financieros a través del portal institucional y otros canales comunicativos	1	2	3	4	5
5	La empresa procesa y sanciona faltas disciplinarias en cumplimiento a su reglamento interno	1	2	3	4	5
6	La empresa demuestra compromiso de lucha contra la corrupción	1	2	3	4	5
7	La empresa brinda capacitación laboral al personal	1	2	3	4	5
8	La empresa brinda oportunidades de promoción interna a sus colaboradores.	1	2	3	4	5
9	La empresa distribuye utilidades y/u otorga bonos de desempeño.	1	2	3	4	5

		Subtotal				
Indicadores de responsabilidad social		Opinión				
Dimensión externa		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
10	La empresa considera y ejecuta políticas de mitigación del impacto ambiental por la disposición final de aguas residuales	1	2	3	4	5
11	La empresa considera y ejecuta políticas de preservación de las fuentes de agua para su captación y posterior potabilización	1	2	3	4	5
12	La empresa tiene un área administrativa que participa y promueve políticas de preservación y cuidado del medio ambiente.	1	2	3	4	5
13	La empresa genera empleos directos o indirectos	1	2	3	4	5
14	La empresa considera programas o apoya proyectos orientados a la preservación del patrimonio socio cultural de la localidad	1	2	3	4	5
15	La empresa proyecta responsabilidad social a clientes y proveedores	1	2	3	4	5
16	La empresa celebra convenios con universidades y otras instituciones para el apoyo en tecnología e investigaciones	1	2	3	4	5
17	La empresa participa de organizaciones sociales (Cámara de comercio, de industria, otras del sector).	1	2	3	4	5
18	La empresa ejecuta proyectos socio ambientales en conjunto con el gobierno.	1	2	3	4	5
		Subtotal				
		Total de variable				

Indicadores de Prestación de servicios de saneamiento		Opinión				
Dimensión: Accesibilidad		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
19	La empresa ofrece costos asequibles para los usuarios por factibilidad de servicios de saneamiento	1	2	3	4	5
20	La empresa ofrece costos asequibles para los usuarios por la instalación de servicios de saneamiento	1	2	3	4	5
21	La empresa otorga facilidades de pago por costos de instalación de servicios de saneamiento al usuario.	1	2	3	4	5
22	La empresa oferta tarifas adecuadas para la demanda local.	1	2	3	4	5
23	La empresa asegura y controla la categorización de los usuarios para la correcta aplicación de las tarifas.	1	2	3	4	5

24	La empresa realiza un control efectivo de VMA en las descargas a las redes aplicando la tarifa adecuada.	1	2	3	4	5
25	La empresa es eficiente en la cobertura de servicio de agua potable para la población urbana y rural	1	2	3	4	5
26	La empresa es eficiente en la cobertura del servicio de alcantarillado para la población urbana y rural	1	2	3	4	5
27	La empresa es eficiente en el recojo de aguas residuales para la población urbana y rural	1	2	3	4	5
						Subtotal

Indicadores de Prestación de servicios de saneamiento		Opinión				
Dimensión: Calidad		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
28	La empresa cumple los estándares de calidad en todo el proceso de producción y distribución de agua potable	1	2	3	4	5
29	La empresa cumple con los estándares de eficiencia en el tratamiento de aguas residuales para la disposición final	1	2	3	4	5
30	La empresa cuenta con laboratorio y realiza análisis de calidad.	1	2	3	4	5
31	La empresa instala medidores de calidad certificada para registrar el consumo de agua potable en el suministro de cada usuario	1	2	3	4	5
32	La empresa garantiza eficiencia en las tomas de lectura de los servicios para la facturación mensual.	1	2	3	4	5
33	La empresa tiene alto índice de facturación por consumo medido	1	2	3	4	5
34	La empresa produce y suministra suficiente volumen de agua potable, en cantidad de horas, a cada sector poblacional	1	2	3	4	5
35	La empresa suministra adecuada presión en el servicio de agua potable en cada sector poblacional	1	2	3	4	5
36	La empresa concentra el mayor volumen de descarga de aguas residuales a través de sus redes de alcantarillado	1	2	3	4	5
						Subtotal
						Total de variable

Gracias por su colaboración.

Ficha Técnica

Evaluación Multidimensional de de responsabilidad social en la prestación de los servicios de saneamiento

I. Datos Informativos:

- Autor : Modesto Eusebio León Cabanillas
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Colaboradores de SEDACHIMBOTE S.A.
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 20 minutos
- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autor

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 36 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer el nivel de responsabilidad social en la prestación de los servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE en el año 2021.

III. Tabla de Especificaciones:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Ítems	Puntaje
Responsabilidad social	Interna	Cumplimiento normativo	50%	1, 2, 3	1 - 5
		Ética y transparencia		4, 5, 6	1 - 5
		Desarrollo Personal		7, 8, 9	1 - 5
	Externa	Proyección ambiental	50%	10, 11, 12	1 - 5
		Proyección en la localidad		13, 14, 15	1 - 5
		Proyección nacional o regional		16, 17, 18	1 - 5
Prestación de servicios de saneamiento	Accesibilidad	Costos	50%	19, 20, 21	1 - 5
		Tarifas		22, 23, 24	1 - 5
		Cobertura		25, 26,27	1 - 5
	Calidad	Salubridad	50%	28, 29, 30	1 - 5
		Micro medición		31, 32, 33	1 - 5
		Continuidad		34, 35, 36	1 - 5

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 36	- Muy de acuerdo	5
	- De acuerdo	4
	- Ninguno	3
	- En desacuerdo	2
	- Muy desacuerdo	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de los indicadores

Nivel	Valores
- Deficiente	13 - 55
- Regular	10 - 12
- Aceptable	7 - 9
- Eficiente	3- 6

5.2. Valoración de las dimensiones:

Nivel	Valores
- Deficiente	37 - 45
- Regular	28 - 36
- Aceptable	19 - 27
- Eficiente	9- 18

5.3. Valoración de las Variable: responsabilidad social y prestación de los servicios de saneamiento

Nivel	Valores
- Deficiente	73 - 90
- Regular	55 – 72
- Aceptable	37 – 54
- Eficiente	18 – 36

VI. Validez y confiabilidad

Para el proceso de validación se ha solicitado la participación de 3 expertos, con grado de Magister en gestión pública para emitir juicio sobre la coherencia, valides y objetividad del instrumento y para medir el grado de confiabilidad será sometido a la prueba piloto y prueba de Alfa de Cronbach.

Anexo 03: Validez y confiabilidad de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Responsabilidad Social en la prestación de servicios de saneamiento

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Responsabilidad Social en la prestación de servicios de saneamiento
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de SEDACHIMBOTE SA
4. Autor : Modesto Eusebio León Cabanillas
5. Objetivo : Determinar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento, en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Wilder Narvaez Ruiz
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III.MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones		
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.				
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No			
Responsabilidad social	Interna	Cumplimiento Normativo	La empresa cumple las normas ambientales	Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			La empresa cumple con programas o normas de certificación de la calidad de sus servicios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			La empresa ha implementado la Norma Técnica Peruana ISO 2600:2010 sobre Responsabilidad social		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Ética y Transparencia	La empresa transparente su información de gestión y resultados financieros a través de su portal otros canales de información		De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La empresa procesa y sanciona faltas disciplinarias en cumplimiento a su reglamento interno			Ninguno (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa demuestra un compromiso de lucha contra la corrupción				En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desarrollo Personal	La empresa brinda capacitación laboral al personal	Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		La empresa brinda oportunidades de promoción interna a sus colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
		La empresa distribuye utilidades y/u otorga bonos de desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

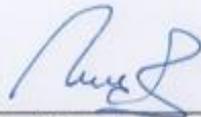
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Responsabilidad social	Externa	Proyección medio ambiental	La empresa considera y ejecuta políticas de mitigación del impacto ambiental por la disposición final de aguas residuales	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ninguno (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa considera y ejecuta políticas de preservación de las fuentes de agua para su captación y posterior potabilización		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa tiene un área administrativa que participa y promueve políticas de preservación y cuidado del medio ambiente.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Proyección en la localidad	La empresa genera empleos directos o indirectos	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
		La empresa considera programas o apoya proyectos orientados a la preservación del patrimonio socio cultural de la localidad	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
		La empresa proyecta responsabilidad social a clientes y proveedores	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Proyección Nacional o Regional	La empresa celebra convenios con universidades y otras instituciones para el apoyo en tecnología o investigaciones	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
		La empresa participa de organizaciones sociales (Cámara de comercio, de industria, otras del sector).	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
		La empresa ejecuta proyectos socio ambientales en conjunto con el gobierno.	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Prestación de servicios de saneamiento	Accesibilidad	Costos	La empresa ofrece costos asequibles para los usuarios por factibilidad de servicios de saneamiento	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ninguno (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa ofrece costos asequibles para los usuarios por la instalación de servicios de saneamiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa otorga facilidades de pago por costos de instalación de servicios de saneamiento al usuario.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Tarifas	La empresa oferta tarifas adecuadas para la demanda local.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa asegura y controla la categorización de los usuarios para la correcta aplicación de las tarifas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa realiza un control efectivo de VMA en las descargas a las redes aplicando la tarifa adecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cobertura	La empresa es eficiente en la cobertura de servicio de agua potable para la población urbana y rural		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa es eficiente en la cobertura del servicio de alcantarillado de la población urbana y rural		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Debería decir para la población
			La empresa es eficiente en la recolección de aguas residuales de la población urbana y rural		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Calidad	Salubridad		La empresa cumple los estándares de calidad en todo el proceso de producción y distribución de agua potable	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ninguno (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La empresa cumple con los estándares de eficiencia en el tratamiento de aguas residuales para la disposición final		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La empresa cuenta con laboratorio y realiza análisis de calidad del agua potable y de las aguas residuales para su disposición final		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Debe ubicarse agua potable	
	Micro medición		La empresa instala medidores de calidad certificada para registrar el consumo de agua potable en el suministro de cada usuario		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La empresa garantiza una eficiente toma de lectura de agua potable.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Precisan	
			La empresa en su proceso de facturación evidencia alto porcentaje de consumo medido de agua potable		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Falta Precisan	
	Continuidad		La empresa produce y suministra suficiente volumen de agua potable, en cantidad de horas, a cada sector poblacional		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La empresa suministra adecuada presión en el servicio de agua potable en cada sector poblacional		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La empresa concentra el mayor volumen de descarga de aguas residuales a través de sus redes de alcantarillado		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 14 de mayo de 2021



Mg. Wilder Narváez Ruiz
Evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Responsabilidad Social en la prestación de servicios de saneamiento
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de SEDACHIMBOTE SA
4. Autor : Modesto Eusebio León Cabanillas
5. Objetivo : Determinar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento, en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Wilder Narvaez Ruiz
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 14 de Mayo de 2021



Mg. Wilder Narvaez Ruiz
DNI : 32959084

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Responsabilidad Social en la prestación de servicios de saneamiento

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Responsabilidad Social en la prestación de servicios de saneamiento
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de SEDACHIMBOTE SA
4. Autor : Modesto Eusebio León Cabanillas
5. Objetivo : Determinar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento, en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Norma Rosa León Cabanillas
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Responsabilidad social	Interna	Cumplimiento Normativo	La empresa cumple las normas ambientales	Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa cumple con programas o normas de certificación de la calidad de sus servicios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La empresa ha implementado la Norma Técnica Peruana ISO 2600:2010 sobre Responsabilidad social		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		La empresa transparente su información de gestión y resultados financieros a través de su portal otros canales de información	De acuerdo (4)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Debe decir: "portal y otros canales."	
		La empresa procesa y sanciona faltas disciplinarias en cumplimiento a su reglamento interno			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		La empresa demuestra un compromiso de lucha contra la corrupción	En desacuerdo (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Desarrollo Personal	La empresa brinda capacitación laboral al personal	Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		La empresa brinda oportunidades de promoción interna a sus colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
		La empresa distribuye utilidades y/u otorga bonos de desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

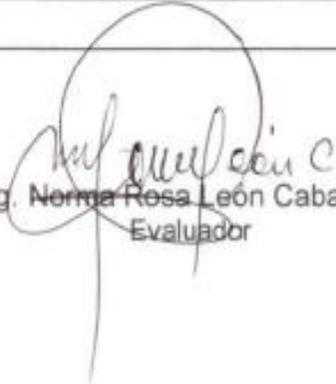
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Responsabilidad social	Externa	Proyección medio ambiental	La empresa considera y ejecuta políticas de mitigación del impacto ambiental por la disposición final de aguas residuales	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ninguno (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa considera y ejecuta políticas de preservación de las fuentes de agua para su captación y posterior potabilización		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa tiene un área administrativa que participa y promueve políticas de preservación y cuidado del medio ambiente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Proyección en la localidad	La empresa genera empleos directos o indirectos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		La empresa considera programas o apoya proyectos orientados a la preservación del patrimonio socio cultural de la localidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		La empresa proyecta responsabilidad social a clientes y proveedores	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Proyección Nacional o Regional	La empresa celebra convenios con universidades y otras instituciones para el apoyo en tecnología e investigaciones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		La empresa participa de organizaciones sociales (Cámara de comercio, de industria, otras del sector).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		La empresa ejecuta proyectos socio ambientales en conjunto con el gobierno.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Prestación de servicios de saneamiento	Accesibilidad	Costos	La empresa ofrece costos asequibles para los usuarios por factibilidad de servicios de saneamiento	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ninguno (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa ofrece costos asequibles para los usuarios por la instalación de servicios de saneamiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa otorga facilidades de pago por costos de instalación de servicios de saneamiento al usuario.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Tarifas	La empresa oferta tarifas adecuadas para la demanda local.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa asegura y controla la categorización de los usuarios para la correcta aplicación de las tarifas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa realiza un control efectivo de VMA en las descargas a las redes aplicando la tarifa adecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cobertura	La empresa es eficiente en la cobertura de servicio de agua potable para la población urbana y rural		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa es eficiente en la cobertura del servicio de alcantarillado de la población urbana y rural		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			La empresa es eficiente en la recolección de aguas residuales de la población urbana y rural		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de Respuestas	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Calidad	Salubridad		La empresa cumple los estándares de calidad en todo el proceso de producción y distribución de agua potable	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ninguno (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La empresa cumple con los estándares de eficiencia en el tratamiento de aguas residuales para la disposición final		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La empresa cuenta con laboratorio y realiza análisis de calidad del agua potable y de las aguas residuales para su disposición final		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Micro medición		La empresa instala medidores de calidad certificada para registrar el consumo de agua potable en el suministro de cada usuario		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La empresa garantiza una eficiente toma de lectura de agua potable.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Precisar: "TOMA DE LECTURA DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE"
			La empresa en su proceso de facturación evidencia alto porcentaje de consumo medido de agua potable		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Continuidad		La empresa produce y suministra suficiente volumen de agua potable, en cantidad de horas, a cada sector poblacional		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La empresa suministra adecuada presión en el servicio de agua potable en cada sector poblacional		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La empresa concentra el mayor volumen de descarga de aguas residuales a través de sus redes de alcantarillado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 14 de mayo de 2021



Mg. Norma Rosa León Cabanillas
Evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Responsabilidad Social en la prestación de servicios de saneamiento
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de SEDACHIMBOTE SA
4. Autor : Modesto Eusebio León Cabanillas
5. Objetivo : Determinar el nivel de relación entre responsabilidad social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento, en la empresa SEDACHIMBOTE en el año 2021.

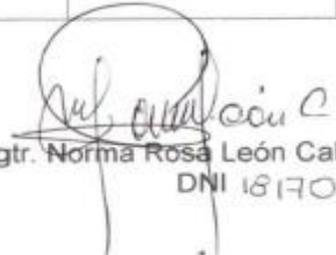
II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Norma Rosa León Cabanillas
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 14 de Mayo de 2021


Mgtr. Norma Rosa León Cabanillas
DNI 18170915
1

Prueba de Confiabilidad del Instrumento – Coeficiente Alfa de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.1. Tesista : León Cabanillas, Modesto Eusebio
- 1.2. Instrumento : Evaluación Multidimensional de responsabilidad social en la prestación de los servicios de saneamiento
- 1.3. Número de ítems : 36
- 1.4. Muestra Piloto : 10
- 1.5. Unidades muestrales: 10

II. Prueba de confiabilidad:

Coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Datos recolectados

ENCUESTADOS	ITEMS																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
E1	4	4	2	2	4	2	1	1	4	4	4	2	4	2	1	1	2	1	4	4	4	4	1	1	2	2	2	4	2	4	4	1	2	1	2	4
E2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	
E3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	4	2	1	1	2	2	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	2	
E4	3	3	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
E5	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E6	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	2	2	
E7	1	2	1	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E8	4	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	
E9	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	
E10	2	4	3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	2	3	4	4	4	1	2	2	2	2	
VARIANZA	1.09	0.80	1.05	1.16	0.56	1.61	2.24	1.64	1.09	0.49	0.56	0.69	1.04	0.56	0.96	1.16	1.29	1.29	0.76	0.60	0.16	0.64	1.56	1.21	1.29	0.89	0.49	0.20	0.84	0.16	1.05	1.29	0.84	1.05	0.96	0.41
SUMATORIA DE VARIANZAS DE LOS ITEMS	33.68																																			
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	333.24																																			

IV. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	36

V. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de Convivencia Escolar obtuvo un coeficiente de 0.925 indicando que existe una **confiabilidad muy alta** en el instrumento.

ANEXO 06: Prueba de normalidad

Pruebas estadísticas para determinar la normalidad

Shapiro - Wild
n<=50

Pasos para determinar la normalidad

1. Plantear las hipótesis

Ho: Los datos tiene distribución normal

Ha: Los datos no tiene distribución normal

2. Nivel de significancia

Confianza: 95%

Significancia: 5% = 0.05

3. Pruebas estadísticas a emplear

Shapiro - Wild n<=50

Kolmorok - Smirnov n>50

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogorok - Smirnov

	Estadístico	gl	p
Responsabilidad Social empresarial	,313	166	,000
Prestación de servicios de saneamiento	,374	166	,000

4. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Si $p \geq 0,05$ se acepta la Ho y se rechaza la Ha

5. Decisión y conclusión

Como $p = 0.000$ es $< 0,05$ entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha, es decir:

Los datos no tienen una distribución normal; por lo tanto, se aplicará la estadística no paramétrica.

Anexo 07: Calculo de tamaño de la muestra

Colaboradores	Cantidad	Población	Tipo de muestra	Total de la muestra
Directores	3			
Funcionarios	25	372	Probabilística	189
Empleados	108			
Obreros	236			

Fuente: Jefatura de Recursos Humanos (SEDACHIMBOTE S.A)

Datos:

Población	(N)	372
Confianza	(Z)	1.96
Probabilidad +	(p)	50%
Probabilidad -	(q)	50%
error	(e)	5%

Fórmula finita

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$\frac{372 \cdot (1.96 \cdot 1.96) \cdot 50\% \cdot 50\%}{(372 - 1) \cdot (5\% \cdot 5\%) + (1.96 \cdot 1.96) \cdot 50\% \cdot 50\%} = \frac{357.27}{1.89} = 189.24$$

Anexo 08: Carta de Autorización de SEDACHIMBOTE S.A.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chimbote, 12 de mayo del 2021

CARTA GEGE N° 0198-2021

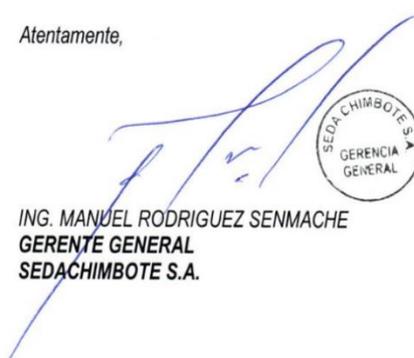
Mg.
JORGE VARGAS LLUMPO
Coordinador de Investigación
Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Chimbote.-

REF.: CARTA CP2021-0033

A través del presente le expreso mi saludo institucional y, asimismo, doy respuesta al documento de la referencia, a través del cual autorizamos brindar las facilidades para que el alumno LEÓN CABANILLAS, Modesto Eusebio, identificado con DNI Nro.: 19237624 estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA de GESTIÓN PÚBLICA del periodo 2021-1, pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para nuestra institución y desarrolle su informe de Tesis.

Agradeciendo la atención que le merezca la presente, hago oportuna la ocasión para ofrecerle mi consideración.

Atentamente,


ING. MANUEL RODRIGUEZ SENMACHE
GERENTE GENERAL
SEDACHIMBOTE S.A.



/apc.