



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del
centro de gestión tributaria, Chiclayo**

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

AUTOR:

Via Lezama, Azael Alejandro (ORCID: 0000-0003-0102-8657)

ASESOR:

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0001-6565-5348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de la Maestría en Gestión Pública.

A mi padre que, aunque no está físicamente con nosotros, desde el cielo siempre me cuida y me guía.

A mi pareja, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, porque ella estuvo siempre a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hijos por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

Agradecimiento

A la primera persona que quiero agradecer es a mi Asesor Carlos Alberto Cherre Antón, que con su ayuda y conocimientos me ha sido posible culminar mi tesis.

A mi abuela, por haberme enseñado que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue, y que en esta vida nadie regala nada.

A todos mis familiares por su apoyo en todos los sentidos, lo cual ha conllevado a la culminación de mis estudios de manera satisfactoria y un agradecimiento muy especial a mi tía Lili Lezama Mallqui que sigue estando cerca de mí y que le regala a mi vida algo de ella.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1: Población según género.....	15
Tabla 2: Distribución de la muestra en base al género.....	15
Tabla 3: Cumplimiento de normas y leyes en el centro de gestión tributari Chiclayo, 2020.	20
Tabla 4: Compromiso en la comunidad por parte del centro de gestión tributari Chiclayo, 2020.....	21
Tabla 5: desarrollo del capital humano en el centro de gestión tributari Chiclayo, 2020.....	22
Tabla 6: Beneficios a colaboradores en el centro de gestión tributaria Chiclayo 2020.....	23
Tabla 7: Ética y transparencia en el centro de gestión tributaria Chiclayo.....	24
Tabla 8: Variable responsabilidad social en el centro de gestión tributari Chiclayo, 2020.....	25

Resumen

La presente investigación titulada “Emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo”. Tuvo como objetivo general: diseñar propuesta de emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo.

El presente informe está orientado dentro del enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptiva - propositiva, con un diseño, no experimental, descriptivo, propositivo de corte transversal; se realizó con una muestra de 40 trabajadores, teniendo en cuenta el muestreo no probabilístico, a criterio del investigador, se utilizó el cuestionario como instrumento de recojo de datos, los mismos que fueron procesados a través de la estadística descriptiva. Finalmente de acuerdo a los resultados de la variable responsabilidad social tenemos que el 92.5% de los encuestados manifiestan que es regular; además de un 7.5% considera que es bueno, estos resultados están en relación a las dimensiones cumplimiento de normas y leyes, compromiso en la comunidad, desarrollo de capital humano, beneficios a colaboradores, ética y transparencia en la referida institución, antes estos resultados se hace necesario la propuesta emprendimiento empresarial fue validado por juicio de expertos, destacando coherencia en su estructura y sostenibilidad para su aplicación.

Palabras clave: Emprendimiento, responsabilidad social, compromiso.

Abstract

The present investigation titled "Entrepreneurship for the social responsibility of the tax management center, Chiclayo". Its general objective was: to design a business entrepreneurship proposal for the social responsibility of the tax management center, Chiclayo.

This report is oriented within the quantitative approach, the type of research is descriptive - propositional, with a non-experimental, descriptive, propositional cross-sectional design; It was carried out with a sample of 40 workers, taking into account non-probabilistic sampling, at the discretion of the researcher, the questionnaire was used as a data collection instrument, the same data that were processed through descriptive statistics. Finally, according to the results of the social responsibility variable, we have that 92.5% of those surveyed state that it is regular; In addition to 7.5% consider that it is good, these results are in relation to the dimensions of compliance with regulations and laws, commitment in the community, development of human capital, benefits to collaborators, ethics and transparency in the referred institution, before these results are makes necessary the business venture proposal was validated by expert judgment, highlighting coherence in its structure and sustainability for its application.

Keywords: Entrepreneurship, social responsibility, commitment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel de América del sur; los centros empresariales privados se encargan de promover e impulsar la responsabilidad social empresarial, asumiendo el compromiso de ofrecer un mejor nivel de vida, educativo, acceso vial y cada servicio básico necesario al medio social ya que las autoridades de la localidad no parecen interesarse mucho por esto. De acuerdo a lo planteado por Aguinis, Glavas (2019) indica que donde existe mayor impulso de responsabilidad social en las empresas es en Brasil, partiendo del congreso internacional para crear centros reguladores sobre la responsabilidad social empresarial como "Ethos". El estado llegó a asumir políticas de responsabilidad social y los centros empresariales particulares le otorgaron un sentido de oportunidad para desarrollarse, disminuir las acciones discriminatorias y optimizar el accionar medio ambiental (Welford, 2015).

De acuerdo con Julianna Ramírez, Directora de sostenibilidad en Centrum PUCP, señala que la responsabilidad social no es un asunto que solo compete a las corporaciones, sino también a la pequeña y micro empresa (Infomercado, 2020) en este sentido varias empresas voluntariamente han adoptado lineamientos internacionales como la Norma ISO 26000, sobre la RSE como un mecanismo o estrategia para una buena vinculación con la sociedad y el resto de sus actores involucrados, y de este modo, lograr mayor competitividad empresarial. Dicho estándar internacional posibilita que las empresas puedan empezar a implementar prácticas socialmente responsables. Últimamente, la responsabilidad social empresarial (RSE) o corporativa (RC) viene tornándose como algo importante, reclamando a un sentido de interés más amplio a su gestión, trayendo consigo un valor estratégico dentro de aquellos centros participes de actividades de responsabilidad social frente a distintas agrupaciones de interés que interactúan dentro del mismo ambiente con la misma, siendo a modo de cliente, proveedor, trabajador y ámbito social. (Moya, 2017).

En el Perú, la RS se empieza a identificar cuando organizaciones privadas como SASE y Perú 2021 a finales de los 90 realizan encuestas a empresas peruanas en cuanto a su conducta interna, identificándose a la Cervecería Backus y Johnston S.A. como la mejor empresa en responsabilidad social por llevar a cabo múltiples programas de apoyo a la comunidad y para sus propios trabajadores.

En lo que corresponde al centro de gestión tributaria, encontramos un panorama en donde los diversos acontecimientos suscitados en los últimos años en la ciudad de Chiclayo ha conllevado a que la ciudadanía desconfíe de sus propias autoridades y esto a su vez hace que los contribuyentes no cumplan con sus compromisos respecto al pago de sus tributos. De este modo que años anteriores se planteaban las estrategias de trabajo estas a su vez iban de la mano con la calidad de contratación de funcionarios capaces y con una política de trabajo de llegada y confianza al contribuyente a través de los medios de comunicación o también charlas capacitaciones y otras formas de poder llegar a la población y de alguna u otra manera recuperar la confianza perdida por el mal manejo de algunas autoridades que por hoy se encuentran purgando condena en una cárcel de la capital de la amistad.

De acuerdo al acápite anterior tenemos que día a día cada integrante perteneciente a esta Institución ya que por medio de reuniones de trabajo realizamos las coordinaciones pertinentes para poder brindarle al contribuyente después de un análisis y previos informes los beneficios tributarios que ellos siempre esperan, pero no solo eso, los funcionarios de nuestra institución realizamos charlas a entidades educativas con la finalidad de crear una cultura tributaria desde nuestros pequeños niños, así mismo se premia al contribuyente puntual, y de la misma manera se proyectan las Ordenanzas Municipales con la finalidad de incentivar el cumplimiento de pago de sus tributos Municipales. La capacitación constante que recibimos los trabajadores del CGT para la atención al contribuyente y otros temas inherentes a nuestros cargos nos permite tener un buen desenvolvimiento y a su vez poder absolver las dudas y documentaciones presentadas por los administrados en busca de una solución.

Estamos atravesando un momento difícil Covid 2019 y es donde hemos tenido que dejar nuestros escritorios y sumarnos a trabajo de campo a realizar gestiones de llamadas e interactuar con los mismos contribuyentes y hacerles entender que necesitamos que ellos continúen recibiendo los servicios que a la fecha se les viene brindando (Recojo de basura, serenazgo parques y jardines etc.) pero para ello necesitamos que sean conscientes de la situación y cumplan en con sus pagos tributarios.

Los cambios repentinos jefaturales no ayudan mucho a la Institución me refiero a los casos en los cuales ya se determinó una estrategia de trabajo, pero tampoco podemos quedarnos con brazos cruzados. Es ahí donde está la capacidad de Dirección de quien llega a dirigir un grupo humano que trabaja en muchos casos atendiendo directamente al público. Así mismo realizamos la evaluación de algunos documentos de gestión de nuestra misma Institución, con la finalidad de evitar los trámites burocráticos y simplificarlos en bien de la sociedad, lo que conlleva a un contribuyente satisfecho. Cabe precisar que los fines de año se realizan sorteos de electrodomésticos en la cual participan los contribuyentes de la ciudad, así mismo se realizan los compartir entre trabajadores campeonatos de fútbol y los Shows navideños para nuestros hijos.

Después de lo expuesto se formula como problema lo siguiente: ¿será posible que la propuesta emprendimiento empresarial mejore la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo, 2020?

El presente informe investigación se justifica metodológica debido a que aportó con el instrumento que fue elaborado para medir la variable en cuestión, la cual es la responsabilidad social, teniendo en cuenta la importancia de la responsabilidad social se pone a disposición de las diversas autoridades para que puedan diagnosticar la responsabilidad social, y les permita tomar medidas correctivas. Asimismo, hallamos un valor teórico, que favoreció con información relacionado a las variables en estudio, ello en vista que se debe conocer la parte científica de la variable, lógicamente se aporta con las bases conceptuales y científicas del tema en mención. Por otro lado, encontramos su implicancia práctica, que sirvió para empezar a organizar labores propias de organizaciones que brindar y deberían brindar parte de las estrategias de la responsabilidad social.

El objetivo general es diseñar propuesta de emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo; los objetivos específicos fueron: 1) Conocer el nivel de responsabilidad social en centro de gestión tributaria, Chiclayo; 2) Elaborar propuesta de emprendimiento empresarial para mejorar la responsabilidad social, 3). Validar propuesta de emprendimiento empresarial para mejorar la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo, 2020.

II. MARCO TEORICO

Acosta (2017) investigó sobre “Análisis de responsabilidad social empresarial para empresas productoras de derivados lácteos en el departamento de Boyacá”, este planteó como objetivo analizar la gestión de RSE dentro de centros empresariales productores de leche en Boyacá, Colombia. Esta investigación se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, además se desarrolló el diseño descriptivo, de corte transversal, por otro lado, se utilizó a fin de recoger la información necesaria un cuestionario donde fueron consideradas dimensiones como ética y gobierno corporativo; relaciones laborales; proveedores y clientes; sociedad; medio ambiente, gobierno y sociedad; productos y servicios. Entre los resultados en base a evaluar el índice de RSE de las empresas lácteas, la dimensión de productos y servicios obtuvo un valor de 78.30%; la dimensión ética y gobierno tuvo 76,61%, mientras que la dimensión gobierno y sociedad sólo alcanzó el 45,19%.

Esto último se puede explicar porque los centros lácteos en Boyacá se abstienen de patrocinar o promover algún proyecto con las comunidades o el gobierno en temas relacionados a la RSE. La investigación determina que las 145 empresas lácteas en Boyacá alcanzan un 70.2% en el índice de RSE. La investigación concluye que un esquema de RSE puede ser implementado mediante programas internos y/o externos con los actores involucrados.

Ángeles (2016) investigó sobre: “Comunicación organizacional y Responsabilidad Social: Diagnostico e Implementación de la Responsabilidad Social en la empresa INZATEX, Ecuador. Su propósito fue diagnosticar el nivel de comunicación organizacional y la responsabilidad social que presenta dicha empresa. Metodológicamente la exploración fue cuantitativa, de tipología descriptiva y de propuesta, además se utilizó el diseño no experimental descriptivo, se trabajó con una muestra de 26 trabajadores, con un muestreo no probabilístico y a fin de recoger la información considero aplicar un cuestionario. Entre sus principales conclusiones y que se relaciona con el presente informe se consideró las siguientes: Las políticas de la responsabilidad social están basadas en tres parámetros: el ámbito económico, ambiental y social, ya sean centros empresarial grandes y PYMES es conveniente aplicar las mismas conceptualizaciones o

ámbitos de RSE, inclusive es posible aplicarlos para INZATEX. Además, hace posible que se generen bonificaciones y no pérdidas en INZATEX que tendría que considerar con seriedad la responsabilidad social a fin de innovar los negocios y la apreciación del consumidor. Estas medidas mejoraran el modo en que se ve y como se posiciona en el mercado, logrando proyectar frente al consumidor un estado de responsabilidad social dotado de transparencia. Poder implementar al interior del centro empresarial la RS puede generar modificaciones considerables.

Chinchano, Morales (2019) investigaron sobre “La responsabilidad social y los beneficios empresariales que genera la empresa Gloria S.A.” Tiene como propósito “Analizar la aplicación de la responsabilidad social [...] se utilizó un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación descriptivo, transeccional, se trabajó con una población de 7 Gerencias y 95 comunidades campesinas reconocidas de Arequipa, se utilizó una encuesta para el recojo de los datos. Asimismo, después del análisis de los resultados concluyeron que es la empresa Gloria S.A. lleva tiene un plan de acciones de RSE en las cuales incluye programas hacia la comunidad, en especial programas de asistencia humanitaria, los cuales están vinculados a apoyar a los individuos vulnerables; y que aproximadamente el 60% de los integrantes de la comunidad encuestados valoran positivamente este tipo de programas. Además de un 64% de quienes fueron encuestados en la comunidad consideran que una empresa se relaciona directamente con las prácticas de RSE y su disposición a consumir o comprar sus productos, por lo que hay una tendencia de que Gloria S.A. se beneficie empresarialmente al ganar nuevos segmentos de mercado debido a sus prácticas e RSE

Feria (2018) investigó y planteo un “Propuesta de programa de responsabilidad social para lograr la integración de los jóvenes en la UNTRM Utcubamba el periodo, 2018”. Se planteó como propósito el diseño del Programa de Responsabilidad Social [...] su metodología nos muestra que se trabajó en un enfoque cuantitativo, con una tipología descriptiva – propositiva; asimismo el diseño empleado fue no experimental, con propuesta y de corte transversal, con una muestra de 45 sujetos elegidos a través del muestreo no probabilístico. Esperando recoger la información necesaria empleó el cuestionario. De acuerdo a los resultados se determinó la siguiente conclusión en que el grupo evaluado mostró integración y lo realizan bajo

un accionar integrador, para esta oportunidad con el deporte, asimismo, no se fortalece ninguna actividad realizada con su localidad y logrando identificar algunas flaquezas fue posible elaborar un programa que ayude a optimizar la integración del grupo estudiantil debido a la confirmación de que ambas variantes se relacionan positivamente. Además, se identificó que no se realiza una actividad de responsabilidad en la comunidad, toda vez que las autoridades no han priorizado dichas actividades.

Moya (2017) dentro del proyecto investigativo denominado “Responsabilidad social empresarial de la gerencia servicios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres”. Su propósito radica en “medir la percepción en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres de la RSE; para ello fue pertinente diseñar una investigación del tipo descriptiva cuantitativa aplicando una encuesta a los trabajadores. Como resultado principal resultado obtenido es que un 58.18% de los encuestados señalan que la RSE es percibida como poco aceptable, mientras que sólo el 13.7% la considero como aceptable. La investigación concluyó afirmando que la percepción de la RSE por parte de la Gerencia de Servicios tiene una tendencia poco aceptable, dado que el 80% de los encuestados no lo valoran, evidenciándose que la RSE no es percibida en forma significativa.

En relación a la variable emprendimiento empresarial tenemos el aporte de Machuca (2009) que sostiene que se caracteriza en el planteamiento de la teoría clásica que enfatiza en que el modo en que se estructure un centro laboral es importante a fin de que exista eficacia dentro de cada parte involucrada, ya sea que se trate de departamentos (alguna sección) o individuos (alguien que ocupe un cargo o ejecute una tarea). Acosta & Cortés (2017) definen dicha palabra afirmando que hace referencia al actuar de una persona orientada a poner en marcha alguna idea de negocio o un fin específico, esperando generar algún ingreso, en pocas palabras, se refiere a la creación de microempresas Jeffrey A. Timmons, docente de enfoque empresarial y dueño de la autoría de “The Enterpreneural Mind” señala que se trata del accionar humano, creativo orientado a crear una cosa de valor partiendo de muy poco. Se refiere al hecho de buscar insistentemente oportunidades sin tomar en cuenta la materia disponible o la escasez de esta (citado por Agarwal, 2016).

Entre las principales dimensiones que se han considerado Cardona, Vera, Tabares (2017) plantea dimensión individual, procesos y entorno. La primera se sustenta en las necesidades de logro que debe existir entre los individuos, incluso desde sus experiencias y las motivaciones, propensión a toma de riesgo, satisfacción del trabajo, padres empresarios, edad, educación. La segunda dimensión relacionada a procesos que implica oportunidades de negocio, los empresarios, esto es gracias a las ideas de innovación y creación para instalar un negocio, asimismo tenemos el funcionamiento que se debe considerar en su organización. Finalmente se plantea la dimensión entorno el cual se relaciona a los posibles aliados como son las redes familiares y sociales, establecer contactos con instituciones y sobre todo diseñar políticas de integración con otras instituciones.

Con respecto a la variable responsabilidad social se sustenta gracias a los modelos teóricos de ética y moral en los negocios, planteado Milton Friedman y citado por Huamán, Poma, Churampi, Huamán (2017) que considera que la práctica de RS, dentro de estos modelos teóricos dan respuesta al acatamiento de derechos de carácter universal dentro de diferentes categorías a nivel social, el desenvolvimiento de estos modelos teóricos crece ampliamente al interior del surgimiento de la responsabilidad social, y logra situar al centro empresarial otorgándole protagonismo en el progreso sostenible y promotor del bienestar colectivo, actualmente, esta se destaca dentro de las concepciones de mayor posicionamiento dentro de los distintos actores a nivel social orientados a promover la responsabilidad social.

Con respecto al concepto de la responsabilidad social las autoras como Font, López & Pérez (2017), conceptualizan la responsabilidad social como un nuevo modelo empresarial sostenible basado en aspectos económicos, sociales y ambientales. Para estas autoras, la RS va cambiando con el tiempo, dependiendo de la época, del desarrollo de la sociedad en general y de la naturaleza empresarial, la RS no es tema estático. Uno que otro gestor considera que la RS es algo obligatorio, por su parte existen otros que afirman que se trata de un escenario reactivo, inclusive existen algunos que la postura de mayor conveniencia viene a ser el comportamiento proactivo (Agarwal, 1993).

Por lo anterior Fernández (2016) considera que la responsabilidad social este al parecer asociada con el economista Milton Friedman y otras figuras sostienen que a nivel social se crean centros empresariales orientados a 2 finalidades primarias: la producción de algún bien o servicio de manera eficiente y la optimización del beneficio. Como lo expreso Friedman: Solo existe una solamente una responsabilidad social de la empresa: utilizar cada recurso y poner en marcha un accionar dirigido al incremento de ganancias, ateniéndose a la normativa determinada, lo que significa que entra a competir libremente de modo abierto lejos de cualquier engaño o fraude.

Lo dicho por Cicerón, donde enfatiza la importancia del ser justo al realizar cualquier negocio, también comenta que toda empresa debe ser ampliamente responsable al accionar dentro del ámbito social por el bienestar colectivo, a fin de alcanzar las metas que se plantea. Todo tratado de libre comercio le otorga a los centros empresariales la entrada al ámbito internacional, en pocas palabras, es seguir progresando de manera justa sin dañar la economía de ningún otro país, pese a que es pertinente buscar un progreso financiero propio, se debe recordar la importancia de cuidar el medio ambiente y otorgar calidad de vida a los colaboradores, empleados y personas que proveen los recursos.

Para lograr que una empresa se desarrolle y progrese es necesario hacer ciertas inversiones en la actualidad esperando obtener los resultados en los tiempos venideros; el conservar y lograr estabilizar dentro de la sociedad los centros empresariales junto con sus actores, tomando en cuenta a la comunidad, va a depender del marco en el que sean efectuadas las planeaciones para invertir dentro del medio en que van desarrollándose; es importante la verificación continua de cada medida adoptada según las pautas de beneficio y la coyuntura socioeconómica del medio. La contestación organizacional ante cualquier interrogante social y ambiental, también llamada responsabilidad social corporativa (RSC) fue observadas en varias ocasiones según distintos estudiosos, quienes lograron notar su progreso según estas 3 etapas: maximización de utilidades, administración de la confianza y administración de la calidad de vida (Gray, 1977). Prestando atención a lo anteriormente estudiado, es posible comprender de qué manera los centros empresariales van mostrando varias secuencias durante su

cambio, refiriéndonos a la responsabilidad social, primero cuando mediante esta conceptualización los centros empresariales pueden denotar a fin de optimizar sus procedimientos, la venta e inclusive el posicionamiento; segundo, cuando mediante esta van intentando que cada actor interno confíe en estos, por ejemplo, sus trabajadores, de los externos, en donde se puede tomar en consideración al cualquier proveedor y cliente, finalmente, la tercera mediante la que se busca lograr la calidad de vida dentro del medio en el que vienen interactuando.

Los centros empresariales van mostrando motivaciones de carácter diverso a fin de adoptar una política de responsabilidad social corporativa. Dicha motivación puede pasar del cumplimiento de las exigencias de carácter legal obligatorias encaminadas al control de la práctica empresarial, hasta la consideración de la responsabilidad social corporativa a modo de estrategia de incremento del rendimiento y mejorar el desenvolvimiento económico del centro empresarial (Panwar, Rinne, Hansen y Juslin, 2008).

Por otro lado, la definición de responsabilidad ciudadana viene desde la época de la filosofía griega y a la época del sistema de legalidad romana según Castillo (1999), haciendo énfasis en las obligaciones cívicas y el mismo trato del derecho ciudadano para todos. Actualmente, la responsabilidad social viene a ser parte de los compromisos y obligaciones de cada miembro del medio social, no solamente a favor propio sino a favor de los demás.

Una persona es responsable socialmente si logra encargarse de su accionar y de cada efecto que causa el mismo a nivel social. Así, cuando se encuentra actuando logra valorar y se preocupa porque su accionar no cause efectos negativos en contra de alguien más (Valezuela, 2013). La responsabilidad social está lejos de necesitar calificaciones o personas particulares a que sea necesario dar un informe sobre su desarrollo, solamente se trata de que cada persona sea consciente de que vivimos en un mismo lugar, el cual nos pertenece, y entonces, cada persona es responsable de cuidarlo, porque su actuar desprende el nivel digno deseado.

Tomando en cuenta la información antecesora, la responsabilidad social según la ciudad goza de gran importancia y hace referencia a como es el ciudadano perteneciente a la misma. Así, la reputación de algunos lugares posiblemente referencia el lugar dentro de la economía que viene ocupando la gente que la

habita, según los alcances de una reputación negativa de ciertas ciudades a nivel social.

La responsabilidad social corporativa viene a ser un modo de conducción de un negocio, la misma que se caracteriza por tomar en consideración cada pacto generado por su actividad acerca de los usuarios, trabajadores, socios, comunidades, medio ambiente y el medio social, lo que viene implicando obligatoriamente la legislación nacional y extranjera dentro de medios sociales, laborales, ambientales y de derechos humanos, al igual que cualquiera que sea el accionar voluntario del centro organizacional a fin de optimizar el bienestar del personal, la comunidad y el medio social donde se encuentra situado (ORSC, 2011)

La respuesta corporativa ante cualquier cuestión social y ambiental, también llamada responsabilidad social corporativa, fue revisada desde la perspectiva de muchos estudiosos, mismos que notaron su progreso por 3 secuencias: maximización de utilidades, administración de la confianza y administración de la calidad de vida (Gray, 1977).

Prestando atención a lo anteriormente estudiado, es posible comprender de qué manera los centros empresariales van mostrando varias secuencias durante su cambio, refiriéndonos a la responsabilidad social, primero cuando mediante esta conceptualización los centros empresariales pueden denotar a fin de optimizar sus procedimientos, la venta e inclusive el posicionamiento; segundo, cuando mediante esta van intentando que cada actor interno confíe en estos, por ejemplo, sus trabajadores, de los externos, en donde se puede tomar en consideración al cualquier proveedor y cliente, finalmente, la tercera mediante la que se busca lograr la calidad de vida dentro del medio en el que vienen interactuando.

Según Rajat Panwar (2006), Los centros empresariales van mostrando motivaciones de carácter diverso a fin de adoptar una política de responsabilidad social corporativa. Dicha motivación puede pasar del cumplimiento de las exigencias de carácter legal obligatorias encaminadas al control de la práctica empresarial, hasta la consideración de la responsabilidad social corporativa a modo de estrategia de incremento del rendimiento y mejorar el desenvolvimiento económico del centro empresarial. Esta situación podría lograr que se convierta en un factor importante, logrando cumplir las exigencias de carácter legal, partiendo

de aspectos laborales hasta los ambientales, y también podría ir incidiendo en la maximización de utilidades y la extrapolación de la productividad.

Ciertos centros organizacionales toman la responsabilidad social a modo de instrumento orientado a la mejora de la práctica de cada actividad planteada, otorgando un sentido de eficiencia a las secuencias internas llevadas a cabo. Ya para tiempos venideros, es posible esperar que cada empresa asuma un sentido de responsabilidad sobrepasando al marco de consideración o implicación económica. Entonces, surge la importancia de que toda organización responda de manera proactivo a cualquier cuestión social y ambiental, disipando toda precisión social.

Con respecto a las dimensiones de la variable responsabilidad social y que han sido consideradas en el presente informe de investigación, la propuesta de Wendlandt, Álvarez, Nuñez, Valdez (2016) que plantea como dimensiones a las siguientes: 1. cumplimiento de normas y leyes, primero que todo los centros empresariales están obligados a acatar el marco legal que se establece en las leyes laborales, tributarias y ambientales según el país al que pertenezcan. Asimismo, una empresa debe acatar las exigencias planteadas, tanto para cualquier certificación internacional o por políticas de nivel corporativo, de bienes y seguridad organizacional. una ley fija la norma mínima donde se debe regir la práctica comercial y el comportamiento de patrones y colaboradores a fin de lograr responsabilidad y ética. Dentro de la organización existe filosofía que forma parte de la cultura y que es como un reflejo del enfoque de la empresa en lo que respecta a las responsabilidades sociales; 2. Compromiso con la comunidad, hace referencia a toda acción enfocada a la causa de impactos positivos en cualquier comunidad inmediata a los centros empresariales. Una que otra acción incluye el surgimiento de ofertas laborales, voluntariados de personal a nivel local, donativos de bienes y servicios y mejoras en infraestructuras públicas o compartidas; 3. Desarrollo del capital humano, respecto a la responsabilidad social centra la observación en el comportamiento representado en las reacciones ante la normativa social, principios y pretensiones de accionar prevalentes actualmente. Esta postura enfatiza en que en medio social donde se encuentra la empresa merece mucho más que a la prvision de productos y servicios. Al menos, los centros organizacionales deben hacerse responsables de gastos de carácter ecológico, medioambiental y social

donde vienen incurriendo debido a su accionar. A lo sumo, toda empresa debe mostrar una reacción y contribución para solucionar las distintas problemáticas sociales (inclusive sobre aquella que no se le atribuyen de manera directa). Así, pues, este punto de vista refiere que la contribución corporativa a toda obra caritativa es responsable de manera social; 4. Beneficios a colaboradores, hace referencia a toda inversión a fin de optimizar el bienestar del personal. Se pueden ver gastos de inversión a largo plazo en el activo más importante del centro empresarial. Asimismo, se mejora el estado sanitario, seguro social, educativo, de transporte, estos vienen a ser componentes que hace posible la atracción y retención de los recursos humanos. Tanto si las acciones de la empresa son voluntarias como si no lo son, una interpretación más amplia de la reacción social identifica las acciones que van más allá de lo requerido legalmente como socialmente responsable. Típicamente, este accionar representa una reacción a expectativas de agrupaciones específicas, por ejemplo, sindicatos, accionistas, activistas sociales y consumistas. Puesto que estos grupos desean mucho más que pequeñas leyes, los centros empresariales podrían solamente abstenerse de emitir cualquier reacción. No obstante, entre las reacciones favorables está considerada la respuesta socialmente responsable; 5. Ética y transparencia, esta dimensión está relacionada directamente a la transparencia en el logro de metas de carácter operacional y estratégico del centro. Estas rigen el procedimiento entre aquellas personas con las que el centro se relaciona, por ejemplo, un proveedor, inversionista y su personal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

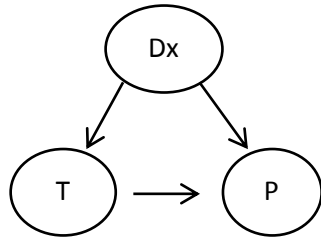
Este informe está centrado en una exploración pura o fundamental, la cual a palabras de Sánchez, Reyes (1998) viene a ser una investigación orientada a recolectar datos reales a fin de aumentar los saberes científicos, para descubrir nuevos temas. Por otro lado Según Caballero (2014) los estudios descriptivos están en la condición de ir consiguiendo una dominancia cuantitativa empleando métodos detallados y narrativos haciendo posible la caracterización de los fenómenos observados (p.100).

Para complementar el tipo de acuerdo a lo anteriormente descrito, se considera lo planteado por Hurtado de Barrera (2010) que indica que la investigación propositivo o prospectiva tiende a “proponer soluciones frente a ciertas situaciones determinadas partiendo de exploraciones”. Esta propuesta busca soluciones después de diagnosticar una realidad, buscándola modificación, y no siempre estas propuestas serán ejecutadas” (p.100). Es oportuno indicar que se diagnosticará la responsabilidad social y a raíz de los resultados se busca una alternativa de solución.

3.1.2. Diseño de investigación.

En este caso fue no experimental, descriptiva- propositiva, previamente es preciso indicar que no se manipuló la variable, simplemente se realizó el diagnóstico situacional de la variable en estudio, en este caso la responsabilidad social, una vez identificado o evaluada la variable mencionada se planteó la propuesta con la finalidad de buscar una alternativa de solución; para ello se diseñó un plan o programa como alternativa de mejorar la situación problema en el cual se ubica la variable en estudio, asimismo es transversal debido a que los datos fueron recogidos en un tiempo determinado.

El diseño se representa de la siguiente manera:



En dónde:

Dx: Conocimiento de la realidad

T: Conocimiento de bases teóricas

P. propuesta

3.2. Variables y operacionalización.

Respecto a la variable responsabilidad social se operacionalizó la variable mencionada a niveles de dimensiones e indicadores con la finalidad de poder construir los instrumentos de recojo de datos. Esta variable es considerada la variable por conocer y a partir de allí desarrollar una alternativa de solución. Esta variable será evaluada con una escala ordinal.

Respecto a la variable emprendimiento empresarial se consideró algunas dimensiones e indicadores los mismos que se constituyen en una orientación para poder desarrollar la propuesta en mención.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

El grupo poblacional se concentra en 228 Trabajadores de planta, trabajadores Cas, forma remota que pertenecen al centro de gestión tributaria de Chiclayo. En este sentido Gamarra, Berrospi, Pujay, Cuevas, (2008). Conceptualiza a la población como un conjunto o conglomerado de personas que tienen características que se pretende estudiar para poder concluir un resultado”.

Tabla 1*Población según condición laboral*

Género	F	%
Trabajadores de planta	78	34
Trabajadores Cas	110	48
Forma remota	40	18
Total	228	100

Fuente: Área de personal.

Criterio de inclusión y exclusión

Entre los criterios de inclusión se consideran a todos los trabajadores permanentes y se excluirán los locadores de servicio en la entidad.

3.3.2. Muestra

Se trata de una sub agrupación o fracción del grupo poblacional donde el proyecto investigativo tendrá lugar (1993). En relación a la presente investigación es oportuno indicar que se optó por los trabajadores que realizan el trabajo remoto. El grupo muestral es representativo del grupo poblacional.

Tabla 2*Distribución de la muestra en base al género.*

Muestra	F	%
Femenino	12	30
Masculino	28	70
Total	40	100

Fuente: Área de personal

3.3.3. Muestreo

Se consideró el muestreo no probabilística a criterio del investigador, toda vez que se eligió por que el investigador forma parte de la institución objeto de estudio y debido a las condiciones favorables para realizar la investigación. En este sentido

Latorre, Delio del Rincón, Arnal, (1996) la consideran como “aquel procedimiento que no requiere ningún método estadístico para determinar la muestra, simplemente se ejecuta al considerar algunos criterios de conveniencia y holgura en su determinación”.

3.3.4. Unidad de análisis

De acuerdo a lo descrito anteriormente la unidad de análisis se convierte en los trabajadores que realizan el trabajo remoto en la institución.

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

3.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Para el presente estudio investigativo se utilizó la encuesta que según Valderrama (2013) la misma que es descrita como una técnica cuantitativa que consiste en recaudar datos sobre una parte de la población denominada muestra e incluso de forma específica según el tipo de variable.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

En lo que corresponde al instrumento que se utilizó para recoger los datos de la variable responsabilidad social se elaboró el cuestionario que en palabras de Valderrama (2013) consiste en “un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que son resueltas sin la ayuda del investigador, estas preguntas fueron diseñadas teniendo en cuenta la desintegración de las variables.

De acuerdo al tipo de instrumento, la variable responsabilidad social se operacionalizó o se desintegro en dimensiones: la primera relacionada a cumplimiento de normas y leyes se desintegró en indicadores como legislación laboral y parámetros ambientales con un total de 5 preguntas; por otro lado la dimensión compromiso en la comunidad, se dividió en indicadores como generación de empleo y proyectos sociales con un total de 5 preguntas, asimismo la dimensión desarrollo de capital humano implica programas de capacitación y seguridad e el trabajo, la misma que está constituida por 5 preguntas; la dimensión beneficios y colaboradores comprende los indicadores estímulos e incentivos y rotación de personal con un total de 4 preguntas; finalmente la dimensión ética y

transparencia con sus indicadores eficacia de ejecución y código de ética han sido evaluadas con un total de 5 preguntas.

En relación a la variable emprendimiento empresarial que es parte de la propuesta que busca mejorar la responsabilidad social se operacionalizó de acuerdo a las teorías y sobre todo se ha considerado los indicadores que son una orientación a las temáticas abordadas en la propuesta y que directamente permiten mejorar la variable problema.

3.4.3. Validez del instrumento

De acuerdo con el planteamiento de Bonilla, Rodríguez (1997) sostiene que la validez es el “grado en que la medida refleja con precisión el rasgo, particularidad o característica que se pretende medir” en consecuencia se busca para el presente informe la validez de contenido, esto es encontrar coherencia y lógica entre los elementos que constituyen la operacionalización como es las dimensiones, los indicadores y su relación con la variable en estudio.

De acuerdo al acápite anterior tenemos que la validez se realizó teniendo en cuenta el aporte y pericia de los expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de revisar, y plantear sus respectivas sugerencias en relación a la coherencia entre sus elementos. Este proceso de juicio de expertos estuvo desarrollado por reconocidos profesionales en el campo temático y su aporte fue fundamental para mejorar cada instrumento. Consecuentemente, para este informe de acuerdo al trabajo de los expertos el instrumento presenta una validez favorable, además de hacer las recomendaciones respectivas.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento.

El proceso de confiabilidad tiene un procedimiento previo que es la validez la misma que es favorable, con ese requisito se continua con el proceso de fiabilidad del instrumento, en teniendo en cuenta que Bernal (2010) considera que la confiabilidad es la manifestación que se tiene a los datos logrados, debido a la reproducción inmutable y firme de la medida”, en relación a ello fue conveniente emplear el coeficiente Alpha de Cronbach para realizar dicho procedimiento, hay

que entender que resultado de fiabilidad del instrumento fue de 0,839 que según Hernández, Fernández, Baptista, (2014) es una confiabilidad fuerte.

3.5. Procedimientos

En el proceso investigativo la recolección de los datos es fundamental para consolidar lo que se investiga para ello la elaboración de los instrumentos es un proceso determinante, en consecuencia se debe tener claro las acciones que se realizan para dicho fin. Frente a esto el instrumento fue validado y aceptado, además de tener un indicador de fiabilidad aceptable, una vez que se cumplió con ello se procedió a gestionar por medio de solicitud la autorización a la entidad municipal, la misma que se hizo a través de la mesa de parte virtual y que se adjuntó la carta de presentación de la Universidad César Vallejo, con estos requisitos que se han presentados quedamos a espera de la autorización la misma que fue adjuntado como anexo dentro de esta exploración científica.

Una vez otorgada la autorización se procedió a administrar el instrumento de recojo de datos, el mismo que se envió al correo personal de los trabajadores toda vez que realizan el trabajo remoto y son integrantes en donde el autor de la presente investigación forma parte, este instrumento en promedio demoró dos días en ser reenviado, y que posteriormente se procedió al procesamiento de los mismos.

3.6. Método de análisis de datos

Está en función al tipo de investigación, por lo cual empleamos métodos estadísticos descriptivos a fin de “determinar los promedios y rangos de las dimensiones que fueron evaluadas” Ary, Jacobs, Razavieh (1989). Esto se manifiesta a través de las tablas de frecuencia, obviamente todo ello en relación al baremo establecido para medir tanto dimensiones, así como la variable responsabilidad social.

3.7. Aspectos éticos

El proceso de la investigación científica debe ser tratado con mucha responsabilidad en relación a las personas que forman parte de la investigación y sobre todo a la información que es brindada, demostrando mucho profesionalismo acorde a los principios axiológicos que demanda la investigación. En este sentido recogemos lo planteado por Sañudo (2006) que indica que la personal a cargo de la indagación muestra respeto por cada participante, dado que se trata de seres valiosos con autonomía para decidir si participan o no del proyecto. Esto implica minimizar el posible riesgo de los datos y ser prudente en la identidad de los informantes, es por ello que se debe considerar anónimos en los instrumentos de recojo de datos, y en el tratamiento de los mismos ser lo más imparcial y objetivo posible al interpretarlos.

IV. RESULTADOS

Conocer el nivel de responsabilidad social en centro de gestión tributaria, Chiclayo;

Tabla 3

Cumplimiento de normas y leyes en el centro de gestión tributaria Chiclayo, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	36	90,0	90,0	90,0
	Bueno	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Según los encuestados, los resultados que se muestran en la Tabla 3 indican que un 90% de los mismos consideran que la dimensión cumplimiento de normas y leyes es regular, asimismo un 10% consideran que es bueno, en este sentido los participantes indican que en relación a las actividades laborales son respaldadas por la legislación nacional en materia laboral, además coinciden en que la institución se responsabiliza por incumplimiento en la legislación laboral, asimismo en relación al indicador parámetros ambientales consideran que la institución establece el cumplimiento de estándares ambientales.

Tabla 4

Compromiso en la comunidad por parte del centro de gestión tributaria Chiclayo, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	36	90,0	90,0	90,0
	Bueno	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Según los resultados que se muestran en la Tabla 4 los encuestados indican que un 90% de los mismos consideran que la dimensión compromiso con la comunidad es regular, asimismo un 10% consideran que es bueno, en este sentido los participantes indican que en relación a los indicadores y sus preguntas están orientadas a conocer que la institución genera empleos directos en la comunidad, incluso si se publica las convocatorias respetando cronogramas establecidos; es oportuno indicar que este mínimo porcentaje que indica que la dimensión es buena debido a que consideran que la entidad asigna presupuesto para proyectos sociales Y proyectos al cuidado del medio ambiente.

Tabla 5

Desarrollo del capital humano en el centro de gestión tributaria Chiclayo, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	33	82,5	82,5	82,5
	Regular	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Según los resultados que se muestran en la Tabla 5 los encuestados sostienen que un 82.5% de los mismos participantes en el trabajo de investigación consideran como malo a la dimensión desarrollo del capital humano, asimismo un 17.5% consideran que es regular, para ello indican que en relación al indicador programas de capacitación los encuestados sostiene que la entidad asigna presupuesto para capacitaciones para sus trabajadores, incluso consideran que existe flexibilidad de horarios para programas de capacitación y se les apoya en que puedan concluir sus estudios. Por otro lado en función a seguridad en el trabajo la entidad cuenta con un programa de seguridad laboral y para garantizar su funcionamiento y cumplimiento se lleva acabo auditorias en la misma.

Tabla 6*Beneficios a colaboradores en el centro de gestión tributaria Chiclayo, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	39	97,5	97,5	97,5
	Bueno	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Según los resultados que se muestran en la Tabla 6 un 97.5% de los encuestados manifiestan que la dimensión beneficio a colaboradores es regular; asimismo un escaso 2.5% considera que dicha dimensión es bueno. Frente a esto se puede inferir que los participantes no están convencidos de las actividades que se realizan en la entidad, en tal sentido se muestra regular compromiso en que la entidad promueve un programa de estímulos por metas establecidas, por consiguiente no se promueve los incentivos entre los trabajadores de la entidad, asimismo en función a la rotación del personal de acuerdo a los datos se indica que es un reducido grupo que lo hace porque su perfil no amerita, situación que no es compartida por la gran mayoría de los trabajadores, no dejar en mencionar que es casi nula los programas de clima organizacional.

Tabla 7*Ética y transparencia en el centro de gestión tributaria Chiclayo, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	38	95,0	95,0	95,0
	Bueno	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Según los resultados que se muestran en la Tabla 7 un 95% de los encuestados manifiestan que la dimensión ética y transparencia en el centro de gestión tributaria es regular; asimismo un escaso 5% considera que dicha dimensión es bueno. Estos resultados están en relación a si existe mecanismos internos para denunciar actos de corrupción, además de considerar si se realizan auditorías a los procesos desarrollados en la entidad; por otro lado la regularidad está concentrada en que los trabajadores no cumplen el código de ética y muchos de ellos no son expuestos a medidas disciplinarias.

Tabla 08

Variable responsabilidad social en el centro de gestión tributaria Chiclayo, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	37	92,5	92,5	92,5
	Bueno	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Según los resultados que se muestran en la Tabla 8 un 92.5% de los encuestados manifiestan que la variable responsabilidad social en el centro de gestión tributaria es regular; asimismo un escaso 7.5% considera que es bueno. Estos resultados están en relación a las dimensiones cumplimiento de normas y leyes, compromiso en la comunidad, desarrollo de capital humano, beneficios a colaboradores, ética y transparencia en la referida institución.

V. DISCUSIÓN

En relación a la dimensión cumplimiento de normas y leyes en la centro de gestión tributaria, Chiclayo, 2020. De acuerdo a la teoría planteada por Aguinis Glavas (2016) indica que las actividades con responsabilidad social, como los programas de mejoramiento social, debería ser determinado por ley, por política pública y por las acciones y construcciones de individuos privados. En su calidad representante del pueblo, el gobierno (legislando y asignando ingresos fiscales) está en la mejor posición para determinar la naturaleza de las mejoras sociales que son necesarias y para efectuar estas mejoras en la sociedad. Incluso se considera que los centros empresariales están obligados a acatar el marco legal que se establece en las leyes laborales, tributarias y ambientales según el país al que pertenezcan y que naturalmente la ciudad de Chiclayo y nuestro país no está excepto de ello. Frente a esto tenemos lo establecido en la Tabla 3 que indican que un 90% de la dimensión antes mencionada es regular, asimismo un 10% consideran que es bueno. Estos resultados nos permiten discrepar con Chinchano, Morales (2019) que considera un 64% que una empresa se relaciona directamente con las prácticas de RSE. Con estos datos se puede inferir que no siempre se siguen las normas y leyes establecidas por las autoridades competentes, es por ello, que se tiene dificultades en el cumplimiento de ciertos aspectos legales dentro de la entidad, además es preocupante de acuerdo a los resultados que no se priorice o por lo menos se preste atención a la cuestión ambiental, factor fundamental en la calidad de vida.

En relación a la dimensión compromiso con la comunidad tenemos el aporte muy importante de Dima (2016) que considera que este punto de vista sostiene que una compañía se compromete a una conducta socialmente responsable cuando únicamente busca el beneficio dentro del marco de restricciones impuesto por la ley. Dado que la sociedad presta primariamente su apoyo a los negocios permitiéndoles existir, los negocios están obligados a recompensar a la sociedad realizando beneficios, incluso hace referencia a toda acción enfocada a la causa de impactos positivos en cualquier comunidad. Esta teoría es vital para entender el compromiso y responsabilidad que deben asumir las empresa y sobre todo sus responsabilidades en la comunidad es por ello que la Tabla 4 los encuestados indican que un 90% de los mismos consideran que la dimensión compromiso con

la comunidad es regular, asimismo un 10% consideran que es bueno, estos datos nos permiten discernir con Ángeles (2016) que indica que las medidas mejoraran el modo en que se ve y como se posiciona en el mercado, logrando proyectar frente al consumidor un estado de responsabilidad social dotado de transparencia. Poder implementar al interior del centro empresarial la RS pueden generar modificaciones considerables. De acuerdo a estos datos y el trabajo previo se puede inferir que en las instituciones cuando se incorpora algún programa de responsabilidad social permite un mejor posicionamiento en la sociedad de la empresa, en consecuencia ello permite mayor capacidad de venta, la conducta conforme al derecho en la búsqueda de beneficios se considera como conducta socialmente responsable, y toda conducta que no se conforma con el derecho o que no procura beneficios, se tienen por socialmente irresponsable.

En relación a la dimensión desarrollo de capital humano, tenemos en referencia a las acciones que van más allá de la obligación social y de la reacción social. Estas características de la conducta socialmente sensibles incluyen tomar posiciones sobre asuntos públicos, responsabilizarse de buena gana de las acciones ante cualquier grupo, prevenir las necesidades futuras de la sociedad y actuar para satisfacerlas y comunicarse con el gobierno en lo que respecta a la legislación actual y potencial que sea totalmente deseable. (Schwalb, 2016). Tabla 5 los encuestados sostienen que un 82.5% de los mismos participantes en el trabajo de investigación consideran como regular a la dimensión desarrollo del capital humano, asimismo un 17.5% consideran que es bueno. Estos resultados nos permiten coincidir con Feria (2018) en donde indica que la responsabilidad social no se fortalece ninguna actividad realizada con su localidad y logrando identificar algunas flaquezas fue posible elaborar un programa que ayude a optimizar la integración del grupo estudiantil debido a la confirmación de que ambas variantes se relacionan positivamente. Estos resultados en ambos trabajos de investigación nos permite inferir que muchas instituciones no tienen un plan de responsabilidad social, debido a que no tienen en consideración que también es dar algo a la población y que muchas veces esto es mejor que cualquier mecanismo de desarrollo, es por ello que la responsabilidad social como reacción social es que esta se limita exclusivamente a acciones voluntarias y no este punto de vista más estricto supone que una compañía que se limita a seguir una conducta socialmente

obligatoria no es social mente responsable, ya que su conducta es la requerida y no es, por tanto, voluntaria.

En relación a la dimensión beneficios de colaboradores en la centro de gestión tributaria, Chiclayo, 2020, se fundamenta teóricamente en el planteamiento de Hofstede (2016), en donde hace referencia a toda inversión a fin de optimizar el bienestar del personal. Se pueden ver gastos de inversión a largo plazo en el activo más importante del centro empresarial. Asimismo, se mejora el estado sanitario, seguro social, educativo, de transporte, estos vienen a ser componentes que hace posible la atracción y retención de los recursos humanos. Tanto si las acciones de la empresa son voluntarias como si no lo son, una interpretación más amplia de la reacción social identifica las acciones que van más allá de lo requerido legalmente como socialmente responsable. Tabla 6 un 97.5% de los encuestados manifiestan que la dimensión beneficio a colaboradores es regular; asimismo un escaso 2.5% considera que dicha dimensión es bueno, en este sentido se coincide con Moya (2017) que sostiene que un 58.18% de los encuestados señalan que la RSE es percibida como poco aceptable, mientras que sólo el 13.7% la considero como aceptable. Por lo descrito se hace necesario cambiar de visión en los gerentes e administradores debido a que son los gestores no son funcionarios elegidos por votación popular, están emprendiendo acciones que afectan a la sociedad sin hacerse responsables ante la misma. Además, este tipo de actividades que no buscan el beneficio puede ser tan desaconsejable como irrealizable, ya que los gestores no han sido adiestrados para tomar decisiones que no sean de índole económica.

En relación a la dimensión ética y transparencia se relacionada directamente a la transparencia en el logro de metas de carácter operacional y estratégico del centro. Estas rigen el procedimiento entre aquellas personas con las que el centro se relación, por ejemplo, un proveedor, inversionista y su personal (Kang & Sivadas, 2018). En la Tabla 7 un 95% de los encuestados manifiestan que la dimensión en mención es regular; y un 5% considera que dicha dimensión es bueno. Estos resultados nos permiten discrepar con Acosta (2017) en donde indica que el 78.30%; la dimensión ética es desarrollada en la empresa, esta situación es muy diferente a lo que se manifiesta en la institución objeto de estudio. Esta situación

nos permite inferir que la importancia del concepto de responsabilidad social ha supuesto un aumento de la atención que se presta a la ética y a los dilemas éticos, entendiendo la ética tiene que ver con el medio ambiente, tanto interno como externo de la organización.

En relación a la variable responsabilidad social tenemos que teóricamente se fundamenta en el aporte de los modelos teóricos de ética y moral en los negocios, planteado Milton Friedman, además de lo establecido por López & Pérez (2017) que lo señala como un nuevo modelo empresarial sostenible, basado en aspectos económicos, sociales y ambientales. De acuerdo a la Tabla 8 un 92.5% de los encuestados manifiestan que la variable responsabilidad social en el centro de gestión tributaria es regular; asimismo un escaso 7.5% considera que es bueno. Estos datos nos permiten coincidir con Moya (2017) en donde indica que el principal resultado obtenido es que un 58.18% de los encuestados señalan que la RSE es percibida como poco aceptable, mientras que sólo el 13.7% la considera como aceptable, esto indica que la responsabilidad social no la valoran. Frente a estos resultados se hace necesario la elaboración de la propuesta de emprendimiento empresarial y poder contribuir al desarrollo de la responsabilidad social.

VI. CONCLUSIONES

1. Para la dimensión cumplimiento de normas y leyes un 90% de los encuestados consideran que es regular, asimismo un 10% consideran que es bueno, esto en relación a los indicadores legislación laboral y parámetros ambientales.
2. Para la dimensión compromiso con la comunidad los encuestados indican que un 90% es regular, asimismo un 10% consideran que es bueno, en función a los indicadores generación de empleos y proyectos sociales.
3. Para la dimensión desarrollo del capital humano de acuerdo a lo indicado por los encuestados un 82.5% consideran que es malo, además el 17.5% sostienen que es regular, ello en relación al indicador programas de capacitación y seguridad en el trabajo.
4. Para la dimensión beneficio a colaboradores un 97.5% de los encuestados manifiestan que es regular; asimismo un escaso 2.5% considera que dicha dimensión es bueno; esto en relación a los indicadores estímulos e incentivos y rotación de personal.
5. Para la dimensión ética y transparencia un 95% de los encuestados manifiestan que es regular; asimismo un 5% considera que dicha dimensión es bueno.
6. En relación a la propuesta emprendimiento empresarial fue validado por juicio de expertos, destacando coherencia en su estructura y sostenibilidad para su aplicación.
7. En relación a la variable responsabilidad social un 92.5% de los encuestados manifiestan que es regular; además de un 7.5% considera que es bueno, estos resultados están en relación a las dimensiones cumplimiento de normas y leyes, compromiso en la comunidad, desarrollo de capital humano, beneficios a colaboradores, ética y transparencia en la referida institución.

VII. RECOMENDACIONES

Al gobierno regional de Lambayeque planificar estrategias de promoción de la responsabilidad social y que brinde un alcance a la ciudadanía como factor fundamental en el bienestar del cuidado del medio ambiente.

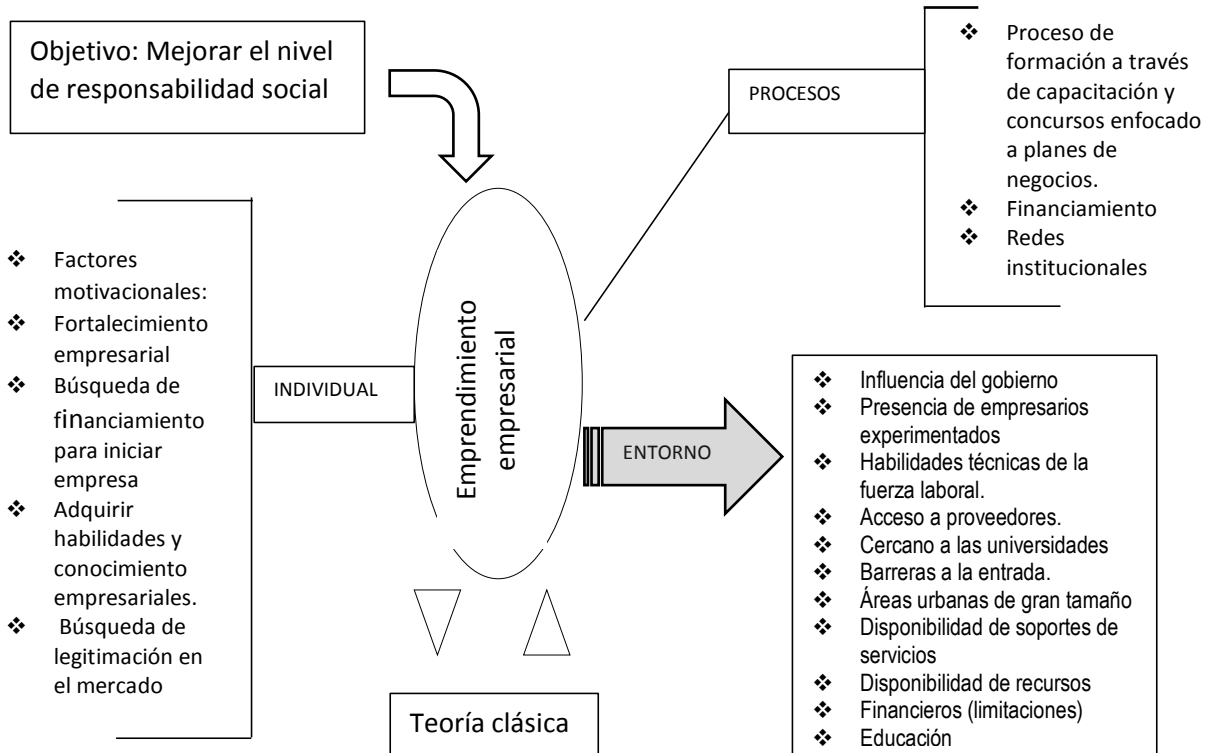
A la gerencia municipal de Chiclayo desarrolla programas de capacitación en temas relacionadas a la responsabilidad social como parte fundamental del desarrollo social y medio ambiental en la ciudad.

A la institución municipal poner en marcha la propuesta de emprendimiento empresarial teniendo en cuenta las dimensiones individuales, procesos y el entorno, ello indica que la responsabilidad es compartida en la que se requiere una coherencia entre la formación de emprendimiento y los factores internos del emprendedor.

A la gerencia de la entidad edil asignar presupuesto para poner en ejecución cursos y asesorías los mismos que se convierten en elementos estratégicos para el desarrollo en emprendimiento del recurso humano.

VIII. PROPUESTA

Elaborar propuesta de emprendimiento empresarial para mejorar la responsabilidad social en el centro de gestión tributaria, Chiclayo, 2020.



REFERENCIAS

- Abbie, E. (1993). *Métodos de investigación por encuestas, Biblioteca de la salud*. México. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=373876&pid=S1815-0276200400010001200001&lng=es
- Acosta, B. & Cortés, L. (2017). *Análisis de responsabilidad social empresarial para empresas productoras de derivados lácteos en el departamento de Boyacá*. (Tesis de maestría, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia). Recuperado de: <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1471>
- Agarwal, S. (2016). *Influence of Formalization on Role Stress, Organizational Commitment, and Work Alienation of Salespersons: A Cross-National Comparative Study*. *Journal of International Business Studies*, 24(4), 715-739. Recuperado: DOI: 10.1057/palgrave.jibs.8490252
- Aguinis H., Glavas (2016). *What we know and don't know about corporate social*. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206311436079>
- Aguinis, H., & Glavas, A. (2019). *What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda*. *Journal of Management*, 38(4), 932-968. Recuperado de: <http://hermanaguinis.com/JOMCSR.pdf>
- Álvarez, M.; Wendlandt, T. Nuñez, M.; Valdez, D. (2016). *Validación de un instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México*. Recuperado de: DOI: 10.17230/ad-minister.29.4
- Alzate, A. (2019). *La responsabilidad social y su relación con el éxito competitivo: una validación cultural del instrumento de medida*. Recuperado de: <https://rches.utem.cl/articulos/la-responsabilidad-social-y-su-relacion-con-el-exito-competitivo-una-validacion-cultural-del-instrumento-de-medida/>

- Angeles, M. (2016). *Comunicación Organizacional y Responsabilidad Social: Diagnostico e Implementación de la Responsabilidad Social en la empresa INZATEX*. (Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK). Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/114>
- Ary, D.; Jacobs, L.; Razavieh, A. (1989). *Introducción a la investigación pedagógica*. Segunda edición. México. McGRAW-HILL
- Asociación empresarial para el desarrollo (2017). *Un futuro más Sostenible*. Recuperado de: <https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/assets/encuesta-de-rse-2011.pdf>
- Baca, H.; Rondán, F.; García, J. (2017). *Propuesta de medición de la responsabilidad social universitaria*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n43/a17v38n43p12.pdf>
- BLOG DE LAQI. (2020). *Responsabilidad internacional, solidaridad y cooperación*. Recuperado de: <http://laqiblog.blogspot.com/>
- Bonilla, E.; Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. 3ª Ed. Santafé de Bogotá, Ediciones Uniandes,
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La Metodología del cómo formularlos*. México.
- Cardona, M., Vera, L. Tabares, J. (2017). *Las dimensiones del emprendimiento empresarial: la experiencia de los programas cultura e y fondo emprender en Medellín*. Recuperado de: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/cuadernos-investigacion/article/view/1274>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

- Carruyo, N.; Ureña, Y.; Quiñones, E. (2017). *Digital empowerment: integration university, business and public policy for endogenous development*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78250100002.pdf>
- Castillo, A. (1999). *Estado del arte en la enseñanza del emprendimiento. Programa Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional INTEC Chile*. Recuperado de: http://www.intec.cl/documentos_linea/ARI2487-INV-ENSE.pdf
- Coll, R., Zegwaard, K. (2016). *Perceptions of desirable graduate competencies for science and technology new Graduates, Research in Science & Technological Education: 24 (1), 29-58*. Recuperado de: www.revistaorbis.org.ve
- Chinchano; D.; Morales, J. (2019). *La responsabilidad social y los beneficios empresariales que genera la empresa Gloria S.A.* (Tesis de maestría, Universidad tecnológica del Perú). Recuperado de: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2768/1/Daile%20Chinchano_Juliana%20Morales_Trabajo%20de%20Investigacion_master_2019.pdf
- Dima, G. (2016). *Estudio comparado sobre la Responsabilidad Social de las Universidades en Europa y desarrollo de un Marco de Referencia Comunitario*. Recuperado de <http://www.eu-usr.eu/wp-content/uploads/2015/04/D1.4-Final-Report-Public-Part-ES.pdf>
- Fernández, M. (2016). *Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador* (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/40615/1/T38184.pdf>
- Font, I., López, M. y Pérez, S. (2017). *La responsabilidad social empresarial: un fenómeno en evolución. En Políticas Públicas y Renovación Social en el Siglo XXI. Grupo Editorial HESS S.A. México*. Recuperado de <http://www.revistareflexiones.mx/images/libros/politicaspUBLICAS-renovacionsocial.pdf>

- Francés, D. (2013). *La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización*. *Revista Iberoamericana*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299129977006.pdf>
- Gallardo, D.; Sánchez, M.; Corchuelo, M. (2016). *Validación de un instrumento de medida para la relación entre la orientación a la responsabilidad social corporativa y otras variables estratégicas de la empresa* *Revista de Contabilidad*, vol. 16, núm. 1, 2013, pp. 11-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3597/359733644002.pdf>
- Gamarra, G., Berrospi, J., Pujay, O., Cuevas, R. (2008). *Estadística e investigación*. Lima. Perú: Editorial San Marcos.
- García, R. (2010). *Dimensiones de la responsabilidad social empresarial*. Recuperado de: <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3247.pdf>
- Goforth, C. (2015). *Using and interpreting Cronbach's Alpha*. Charlottesville, VA, Estados Unidos: University of Virginia Library. Recuperado de: <https://data.library.virginia.edu/using-and-interpreting-cronbachs-alpha/>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, Zapata, Mendoza (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Higuera, M., Barragán, C. (2016). *Diseño de un instrumento de medición del cumplimiento de la responsabilidad social empresarial con criterios de inteligencia ecológica enfocado al sector de la construcción en Bogotá*. Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/4706/2/Barrag%C3%A1nSolerCarolStephanny2016.pdf>

- Hofstede, G. (2016). *Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context*. *Online readings in psychology and culture*, 2(1). Recuperado de: <http://scholarworks.gvsu.edu/orpc/vol2/iss1/8>
- Huamán, F.; Poma, G.; Churampi, R.; Huamán, M. (2017). *Percepción de principios y valores de responsabilidad social universitaria del personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Computer/Downloads/3-13-3-PB.pdf>
- Infomercado (2020). *La responsabilidad social no implica grandes inversiones, sino grande decisiones*. Recuperado de: <https://infomercado.pe/directora-de-sostenibilidad-de-centrum-pucp-la-responsabilidad-social-no-implica-grandes-inversiones-sino-grande-decisiones-noticia-ar/>
- Jiménez; I.; Martelo, R.; Jaimes; J. (2017). *Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>
- Kang, B., y Sivadas, E. (2018). *Corporate Social Responsibility and Word-of-Mouth Intentions*. *Indian Journal of Marketing*, 48(4), 7-20. Recuperado de: <https://indianjournalofmarketing.com/index.php/ijom/article/view/122622>
- Latorre, A.; Delio del Rincón, I. Arnal, J. (1996). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: GR92.
- Machuca, A. (2009). *Las organizaciones del siglo XXI*. Universidad de Piura. Editorial San Marcos.
- Morales, K. (2006). , *Empresas y responsabilidad social, Ecuador Quito*. Editorial Care internacional Ecuador.
- Moya J. (2017). *Responsabilidad social empresarial de la gerencia servicios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Perú

- Navarro, F. (2018). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica ESIC*. Editorial. Madrid. Recuperado de: <http://jom.sagepub.com/content/early/2016/02/29/0149206311436079>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sánchez, H., Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Perú. Editorial Mantaro.
- Sañudo, I. (2006). *La ética en la investigación educativa*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835165006.pdf>
- Schmidt, M. A., & Cracau, D. (2015). *Cross-Country Comparison of the Corporate Social Responsibility Orientation in Germany and Qatar: An Empirical Study among Business Students. Documento presentado en la FEMM Working Papers Series, No. 6/2015, Magdeburg, Alemania*. Recuperado de: http://www.fww.ovgu.de/fww_media/femm/femm_2015/2015_06.pdf
- Schwalb, M. (2016). *Responsabilidad social. Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico*.
- Trias de Bes, F. (2007). *El libro negro del emprendedor*. Empresa Activa. 2da. Edición. Fundación Cultural Banesco. Recuperado de : http://www.pqs.pe/sites/default/files/archivos/2015/aprendemas/12/sbello/el_libro_negro_del_emprendedor_fernando_trias_de_bes_capitulos.pdf
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda edición. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Welford, R. (2015). *Corporate Social Responsibility in Europe, North America and Asia: 2004 Survey Results. Journal of Corporate Citizenship, 17(Primavera), 33-52*. Recuperado de: <http://www.greenleaf-publishing.com/content/pdfs/jcc17welf.pdf>

Wendlandt, T., Álvarez, M.; Nuñez, M.; Valdez; D. (2016). *Validation of an instrument to measure corporate social responsibility in consumers of Mexico*. Recuperado de: DOI: 10.17230/administer.29.4www.eafit.edu.co/ad-minister

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 01: Emprendimiento empresarial	La denomina elemento empresarial en la acción individual humana, considera como el elemento de impulso y perspicacia, que resulta necesario para definir los fines a alcanzar y los medios que harán posible la consecución de dichos fines. (Castillo 1999, p. 13)	Emprendimiento empresarial implica aprovechar que las situaciones de insatisfacción se puedan cubrir por iniciativas individuales, desarrollando procesos de creación y sobre todo relacionándolos con el entorno en el cual se desenvuelven.	Individuales	Motivacionales	
				Experienciales	
			Procesos	Ideas de creación	
				Funcionamiento	
			Entorno	Redes familiares	
				Redes sociales	
				Comunicación con instituciones	
	Intercambio sectorial				
Variable 02: Responsabilidad social	Una forma de gestión ética de la empresa con todos los públicos con los que se establece metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.”(Morales, 2006, pg. 14)	Responsabilidad social es una forma de gestión que se define por el cumplimiento de las normas, compromisos con la comunidad, desarrollo del capital humano y de los beneficios de los colaboradores, bajo los criterios de la ética y la transparencia.	Cumplimiento de normas y leyes	Legislación laboral	Escala ordinal.
				Parámetros ambientales	
			Compromiso en la comunidad	Generación de empleo	
				Proyectos sociales	
			Desarrollo de capital humano	Programas de capacitación	
				Seguridad en el trabajo	
			Beneficios a colaboradores	Estímulos e incentivos	
				Rotación de personal	
			Ética y transparencia	Eficacia de ejecución	
				Código de ética	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Estimado participante:

El presente cuestionario tiene como propósito medir tu nivel de comunicación organizacional, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo. Frente a ello le pido responder de manera reflexión, objetiva y sincera.

Lea detenidamente cada ítem y responda marcando con una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Marque con una X, la respuesta.

5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Casi Nunca
1. Nunca

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES						
01	Las actividades laborales son respaldadas por la legislación nacional en materia laboral.					
02	Los trabajadores están en óptimas condiciones laborales					
03	La institución se responsabiliza por incumplimiento en la legislación laboral					
04	La institución establece el cumplimiento de estándares ambientales.					
05	La entidad municipal ha sufrido sanciones por evadir responsabilidades ambientales.					
DIMENSIÓN: COMPROMISO EN LA COMUNIDAD						
06	La institución genera empleos directos en la comunidad.					
07	La entidad publica las convocatorias respetando cronogramas establecidos					
08	La entidad asigna presupuesto para proyectos sociales					
09	Se destinan proyectos al cuidado del medio ambiente					
10	La entidad genera proyectos que benefician a la comunidad inmediata.					
DIMENSIÓN: DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO						
11	La entidad asigna presupuesto para capacitaciones para sus trabajadores.					
12	Existe flexibilidad de horarios para programas de capacitación.					
13	Se brinda ayuda para que los trabajadores puedan concluir sus estudios.					
14	La entidad cuenta con un programa de seguridad laboral					
15	La entidad lleva a cabo auditorías en seguridad laboral					
DIMENSIÓN: BENEFICIOS A COLABORADORES						
16	La entidad promueve un programa de estímulos por metas establecidas.					
17	Se promueven programas de incentivos en la sociedad por actividades realizadas					
18	La rotación de personal se realiza debido al perfil profesional.					
19	La entidad desarrolla programas de clima organizacional					
DIMENSIÓN: ÉTICA Y TRANSPARENCIA						
20	Tienen mecanismos internos para denunciar actos de corrupción.					
21	Se realizan auditorías a los procesos desarrollados en la entidad.					
22	Hay medidas disciplinarias para los trabajadores que no cumplen el código de ética.					
23	Se informa a la comunidad de los logros alcanzados por la entidad.					
24	Se cuenta con un código de ética que rige la conducta y proceder de los trabajadores.					

FICHA TÉCNICA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. Nombre: Escala para medir la responsabilidad social
2. Autor: Via Lezama Azael Alejandro
3. Fecha: 2020
4. Objetivo: Diagnosticar la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo
5. Aplicación: Centro de gestión tributaria Chiclayo.
6. Administración: Individual
7. Duración: 25 minutos
8. Tipo de Ítems: Enunciados
9. N° de Ítems: 24
10. Distribución: Dimensiones e indicadores

Evaluación

Escala Cualitativa	Escala cuantitativa									
	Cumplimiento de normas y leyes		Compromiso en la comunidad		Desarrollo de capital humano		Beneficios a colaboradores		Ética y transparencia	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo (1)	1	8	1	8	1	8	1	6	1	8
Regular (2)	9	18	9	18	9	18	7	14	9	18
Bueno (3)	19	25	19	25	19	25	15	20	19	25

Niveles	Responsabilidad social	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo (1)	1	40
Regular (2)	41	80
Bueno (3)	81	120

Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Dr. Carbajal García Luis
 1.2. Grado académico que ostenta : Dr. en gestión pública y gobernabilidad.
 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Nacional de Jaén.
 1.4. Experiencia laboral (años) : 8 años
 1.5. Título de la tesis : Emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo.
 1.6. Nombre del autor de la tesis : Via Lezama Azael Alejandro
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Cuestionario.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																		X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																		X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																		X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																		X		
TOTAL																			9	0	0

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

900

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de julio del 2020



Dr. Luis O. Carbajal García
 COSTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat. 02-3473

FIRMA DEL EXPERTO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

V. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.8. Apellidos y nombres del experto : Mg. Brenda Verona La Rosa
 1.9. Grado académico que ostenta : Mg. Gestión educativa
 1.10. Institución donde trabaja : Almirante Miguel Grau.
 1.11. Experiencia laboral (años) : 15 años
 1.12. Título de la tesis : Emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo .
 1.13. Nombre del autor de la tesis : Via Lezama Azael Alejandro
 1.14. Nombre del instrumento a validar : Cuestionario.

VI. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				285	700

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

VIII. PROMEDIO DE VALOR del 2020

985

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de julio



 DNI: 42109197

FIRMA DEL EXPERTO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

IX. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.15. Apellidos y nombres del experto : Mg. Marivel Correa Rojas
 1.16. Grado académico que ostenta : Mg. Gestión educativa
 1.17. Institución donde trabaja : Almirante Miguel Grau.
 1.18. Experiencia laboral (años) : 18 años
 1.19. Título de la tesis : Emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo.
 1.20. Nombre del autor de la tesis : Via Lezama Azael Alejandro
 1.21. Nombre del instrumento a validar : Cuestionario.

X. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X	
TOTAL																				6 6 5	300

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

965

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de julio del 2020



 DNI: 40387863

FIRMA DEL EXPERTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	47,3167	73,782	,439	,917
VAR00002	46,7927	76,607	,676	,994
VAR00003	46,6290	69,916	,834	,881
VAR00004	45,9563	76,911	,341	,904
VAR00005	46,4117	70,688	,651	,895
VAR00006	47,0843	66,949	,708	,892
VAR00007	46,9513	72,172	,879	,794
VAR00008	46,8770	68,897	,598	,887
VAR00009	46,4177	72,949	,479	,970
VAR00010	46,3500	76,283	,441	,942
VAR00011	46,6150	77,114	,415	,939
VAR00012	46,9267	67,471	,658	,894
VAR00013	46,9267	66,949	,751	,890
VAR00014	46,9267	69,906	,760	,891
VAR00015	46,7183	65,520	,802	,888
VAR00016	46,9167	69,906	,760	,891
VAR00017	46,7583	71,173	,699	,899
VAR00018	46,6750	68,597	,582	,895
VAR00019	46,3167	72,948	,479	,903
VAR00020	45,9483	65,849	,761	,740
VAR00021	46,9513	64,806	,860	,791
VAR00022	46,9281	63,524	,792	,756
VAR00023	46,5500	76,273	,431	,902
VAR00024	46,8250	74,114	,415	,708

Anexo 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Será posible que la propuesta emprendimient o empresarial mejore la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo, 2020?	<p>Objetivo general Diseñar propuesta de emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo.</p> <p>Objetivos específicos: 1) Conocer el nivel de responsabilidad social en centro de gestión tributaria, Chiclayo; 2) Elaborar propuesta de emprendimiento empresarial para mejorar la responsabilidad social, 3). Validar propuesta de emprendimiento empresarial para mejorar la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo, 2020.</p>	Debido al tipo de investigación no se consideró hipótesis.	<p>Variable Independiente Emprendimiento empresarial</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Individuales ❖ Procesos ❖ Entorno <p>Variable dependiente Responsabilidad social</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplimiento de normas y leyes ❖ Compromiso en la comunidad ❖ Desarrollo de capital humano ❖ Beneficios a colaboradores ❖ Ética y transparencia 	<p>Tipo de investigación Investigación descriptiva - propositiva</p> <p>Diseño de investigación Diseño no experimental, descriptivo – propositivo de corte transversal</p> <p>Muestra de estudio 40 trabajadores</p> <p>Muestreo No probabilístico a criterio del investigador.</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Análisis de datos Estadística descriptiva (Tablas de frecuencia)</p>

Anexo 5: Resultados

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL																														
	D1: CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES						D2: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						D3. DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO						D4: BENEFICIOS A COLABORADORES					D5. ÉTICA Y TRANSPARENCIA					TV	
	1	2	3	4	5	TD	6	7	8	9	10	TD	11	12	13	14	15	TD	16	17	18	19	TD	20	21	22	23	24		TD
1	3	3	2	3	2	13	3	3	4	3	2	15	2	2	2	3	4	13	4	3	2	4	13	4	3	3	2	3	15	54
2	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	2	15	2	2	1	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	50
3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15	2	2	1	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	51
4	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15	2	2	1	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	51
5	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	2	16	2	2	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	54	
6	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	2	16	2	2	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	2	14	54
7	4	2	3	3	3	15	2	4	4	4	3	17	1	2	2	2	3	10	3	3	2	2	10	4	2	3	3	2	14	52
8	3	2	2	3	3	13	2	4	4	4	3	17	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	10	4	2	4	3	3	16	51
9	3	2	2	2	3	12	2	4	4	4	3	17	1	3	3	3	4	14	4	3	3	2	12	4	2	4	2	3	15	55
10	3	3	2	2	2	12	2	4	4	4	3	17	1	3	3	3	4	14	4	4	3	2	13	4	2	4	2	3	15	56
11	3	3	2	2	2	12	2	4	4	4	3	17	2	3	3	3	4	15	4	4	3	2	13	4	4	4	2	3	17	57
12	3	3	2	2	2	12	3	4	3	4	2	16	2	3	3	3	4	15	4	4	2	3	13	4	3	4	2	4	17	56
13	3	4	3	2	2	14	3	4	3	4	2	16	2	3	2	3	4	14	4	4	2	3	13	3	4	4	2	4	17	57
14	2	4	3	3	2	14	3	4	3	4	2	16	2	3	2	2	3	12	4	3	2	3	12	3	4	3	2	4	16	54
15	2	4	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13	4	3	2	3	12	3	4	3	2	4	16	53
16	2	4	3	3	2	14	4	3	3	3	2	15	3	2	2	2	3	12	4	3	1	2	10	3	4	3	2	4	16	51
17	2	4	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	3	1	2	9	3	4	3	3	4	17	51
18	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	9	3	4	3	3	3	16	51
19	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	2	1	2	3	11	3	2	2	2	9	4	4	4	3	3	18	50
20	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	2	15	2	2	1	3	3	11	3	2	2	2	9	4	4	4	3	3	18	49
21	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	2	15	2	2	1	3	4	12	3	2	2	3	10	4	4	4	3	3	18	50
22	3	3	2	3	3	14	4	3	4	4	2	17	2	3	2	3	4	14	4	2	3	3	12	4	4	4	3	3	18	57
23	3	3	2	3	3	14	4	3	4	4	2	17	3	3	2	3	4	15	4	3	3	3	13	2	3	4	3	4	16	59
24	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	2	16	3	2	2	3	4	14	4	3	3	2	12	2	3	3	3	4	15	57
25	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	3	17	1	2	2	2	4	11	4	3	3	2	12	2	3	3	4	4	16	55
26	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	3	17	3	2	3	2	4	14	3	3	2	2	10	2	3	3	4	4	16	56
27	4	2	3	3	2	14	3	3	4	4	3	17	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	4	4	17	53
28	4	2	3	3	2	14	3	3	4	4	3	17	2	1	3	2	3	11	3	4	2	3	12	3	4	4	4	3	18	54
29	3	2	3	3	3	13	3	3	4	4	1	15	2	1	3	3	3	12	3	4	2	3	12	3	4	4	4	3	18	53
30	3	3	2	2	3	13	4	3	4	4	1	16	2	1	3	3	3	12	4	4	3	2	13	3	4	4	3	3	17	54
31	3	3	2	2	3	13	4	3	4	3	1	15	3	1	3	3	3	13	4	4	3	2	13	3	4	4	3	4	18	54
32	3	3	2	2	3	13	4	3	4	3	1	15	2	2	3	3	4	14	4	3	3	2	12	3	3	3	3	4	16	54
33	3	3	2	2	3	13	4	3	4	3	1	15	1	2	3	3	4	13	4	3	2	2	11	4	3	3	3	4	17	52
34	3	3	2	2	3	13	4	3	4	3	2	16	1	2	2	2	4	11	3	3	2	2	10	4	3	3	3	4	17	50
35	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	2	16	1	3	2	3	4	13	3	3	2	2	10	4	3	3	3	3	16	54
36	3	2	3	3	2	13	4	3	4	3	3	17	2	3	2	2	4	13	3	3	3	2	11	4	4	3	3	3	17	54
37	3	2	3	3	2	13	4	3	4	3	3	17	2	3	2	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	3	3	16	57
38	3	2	3	3	2	13	3	3	4	4	3	17	2	3	2	2	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	4	17	56
39	3	2	3	2	2	12	3	2	4	4	3	16	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	17	52
40	3	3	2	3	3	14	4	3	4	3	3	17	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	55

Anexo 6: Desarrollo de la propuesta

PROPUESTA DE EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

I. Introducción

Teniendo en cuenta el diagnóstico y sobre todo como sabemos en la actualidad se vive en un mundo cambiante y alborotador, donde la globalización y la tecnología producen constantes cambios en los sistemas económicos, sociales políticos y culturales, que repercuten en las Entidades del Estado y en especial en las Municipalidades, en este sentido se conoce como emprendimiento a la actitud y aptitud que toma un individuo para iniciar un nuevo proyecto a través de ideas y oportunidades. El emprendimiento es un término muy utilizado en el ámbito empresarial, en virtud de su relacionamiento con la creación de empresas, nuevos productos o innovación de los mismos.

II. Objetivos y / o propósito

2.1. Objetivo general

- ❖ Mejorar la responsabilidad social en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

2.2. Objetivo específicos

- ❖ Planificar talleres para mejorar la responsabilidad social en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.
- ❖ Elaborar actividades para mejorar la responsabilidad social en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

III. Teorías

Según Bolívar, García, (2014), en su obra “Fundamentos de la gestión pública: hacia un Estado eficiente” considera las siguientes teorías:

❖ Modelo eficientista

Su aplicación al sector público supone la reproducción del viejo esquema maquinal de la burocracia industrial, a través de la medida exhaustiva de recursos, procesos y resultados, la planificación estricta de actividades y el dimensionamiento óptimo de los recursos, Francisco Longo Martínez citado por (Bolívar, García, 2014).

Modelo contractualista.

Su lógica es la separación de los roles planificador y productor, sustituyendo la coordinación jerárquica por una coordinación contractual con competencia en proveedores que dispondrían de autonomía de gestión

Modelo servicial.

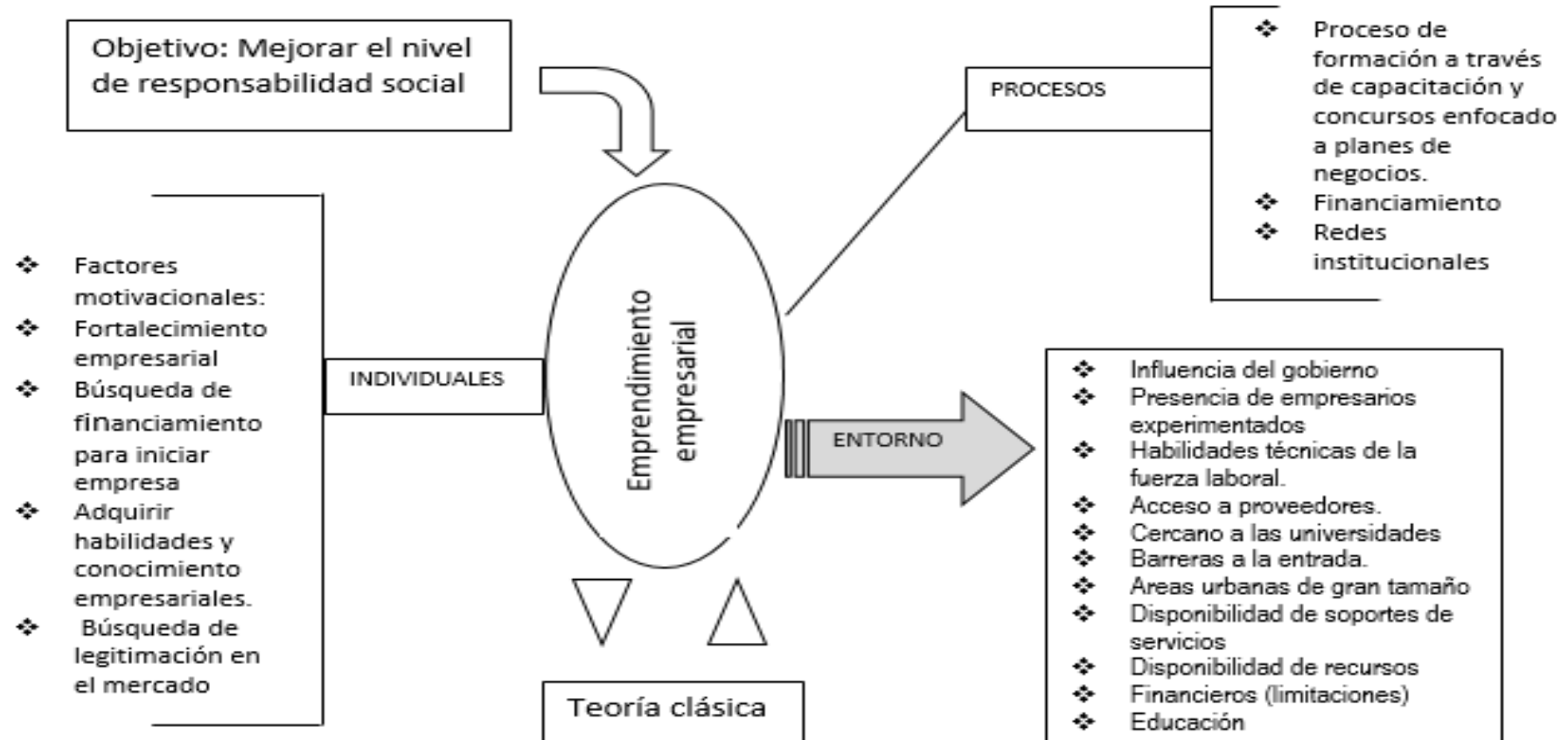
El énfasis de este movimiento está, a diferencia de los anteriores, en la gestión de los intangibles organizativos (la cultura, el conocimiento) y la reivindicación de la gestión relacional no jerárquica (redes, alianzas, y relaciones con proveedores y clientes), como clave de eficacia y eficiencia. Bolívar, García, (2014)

IV. Pilares.

De acuerdo con Álvarez (2013) considera:

- ❖ Liderazgo y planificación estratégica
- ❖ Compromiso con el desarrollo de las personas
- ❖ Uso de recursos financieros y materiales

V. Contenidos



VI. Evaluación

La propuesta del emprendimiento empresarial permite que los escenarios futuros a través de los métodos y disposiciones actuales en la esfera municipal nos permite reconocer las visiones y aspiraciones de la población y municipalidad, para su real ejecución y cumplimiento en beneficio de la población.

Asimismo a iniciativa del investigador se ha considerado la siguiente lista de cotejo.

PREGUNTAS	SI	NO
Demuestran compromiso en el desarrollo del taller y/o capacitación		
Participa de forma activa en las actividades del taller y/o capacitación		
Se compromete en desarrollo del taller y/o capacitación		
Presta atención a las indicaciones de los capacitadores.		
Muestra responsabilidad y dedicación en el desarrollo del taller y/o capacitación		
Demuestra interés por el conocimiento aprendido.		
Se compromete en aplicar los conocimientos en sus labores diarias.		
Participan e interactúa en las dinámicas.		

VII. Vigencia de la propuesta

La vigencia de la propuesta se fundamenta en las teorías de la gestión pública, en la medida que siempre están buscando la calidad del servidor hacia el público usuario, por otro lado se pretende alcanzar efectivamente las metas que en cada caso que se persiguen; aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y los beneficios sean en bien de mejorar la unidad de recursos humanos.

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Mg. Luis Antonio Obeso Moncada

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: Emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del centro de gestión tributaria, Chiclayo que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internaciones de la investigación científica	X				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	X				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	X				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	X				
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.	X				
2.6	Anexos					

2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	X				
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.	X				
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	X				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	X				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	X				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Esta apto para su aplicación de ser necesario

Validado por: Mg Luis Antonio Obeso Moncada

Especializado: Investigación

Categoría Docente:

Tiempo de Experiencia: 18 años

Cargo Actual: Funcionario en gerencia de salud Cajamarca.

Fecha: Julio del 2020


Mg. Luis Antonio Obeso Moncada
DNI: 27155405

Anexo 7: Autorización del desarrollo de la investigación



“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 30 de junio de 2020

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Visto la carta s/n de fecha 09 de junio de 2020, presentado el día 18 de junio del 2020 por el alumno de la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría de Gestión Pública de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO sede Chiclayo, donde indica que está desarrollando su Proyecto de Tesis titulado: “Emprendimiento empresarial para la responsabilidad social del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo”; para la cual necesita ejecutar la aplicación de instrumentos de investigación en la Entidad, por lo tanto se expidió el presente documento:

- Habiendo autorizado el Gerente General del CGT al estudiante Azael Alejandro Via Lezama a ejecutar la aplicación de instrumentos de investigación en la entidad CGTCH.
- El CGTCH no está obligado aplicar dicho proyecto de tesis.

Se le expide la presente a solicitud de la parte interesada, en honor a la verdad, para los fines que estime pertinentes.



C.P.C. Graciela M. Huamán Paredes
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
CGT

📍 Av. José Balta N° 820 - Chiclayo - Perú
📞 074 - 204031/ 235976/232145/205606
✉️ orientación@cgтч.gob.pe
🌐 www.cgтч.gob.pe