



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta
de reciclaje de la municipalidad distrital de Ate, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Onsihuay Ponce, Juan Carlos (ORCID: 0000 0002-9743-5259)

Quispe Arango, Jesús Alberto (ORCID: 0000-0001-9941-2336)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-0001-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Al esfuerzo de nuestros docentes, de todos nuestros ciclos que gracias a sus enseñanzas han sumado esfuerzos para dar este primer paso que es la graduación, superándonos en cada ciclo logrando conseguir una parte de nuestros objetivos.

Agradecimiento

Gracias a Dios, a nuestros padres y a nuestros docentes por darnos la oportunidad de lograr esta primera parte de nuestro sueño.

Índice de contenido

Contenido	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos Éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

TABLA 1 TÉCNICA E INSTRUMENTO	19
TABLA 2 VALIDACIÓN DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE.....	20
TABLA 3 VALIDACIÓN DE EXPERTOS DE LA SEGUNDA VARIABLE.....	21
TABLA 4 NOMBRE DE EXPERTOS	21
TABLA 5 BAREMOS DE CONFIABILIDAD	22
TABLA 6 ALFA DE CRONBACH DE AMBAS VARIABLES.....	22
TABLA 7 ALFA DE CRONBACH DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	22
TABLA 8 ALFA DE CRONBACH DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	23
TABLA 9 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA (TABLA DE FRECUENCIAS CON GRÁFICOS).....	25
TABLA 10 RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	26
TABLA 11 RESPONSABILIDAD ECONÓMICA	27
TABLA 12 RESPONSABILIDAD LEGAL.....	28
TABLA 13 RESPONSABILIDAD ÉTICA	29
TABLA 14 RESPONSABILIDAD FILANTRÓPICA	30
TABLA 15 RESPONSABILIDAD ECOLÓGICA	31
TABLA 16 PRUEBA DE NORMALIDAD	32
TABLA 17 CORRELACIONES	33
TABLA 18 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	33
TABLA 19 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	34
TABLA 20 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	35
TABLA 21 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	35
TABLA 22 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5	36

Índice de gráficos y figuras

FIGURA 1 GESTIÓN POR PROCESOS.....	25
FIGURA 2 RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	26
FIGURA 3 RESPONSABILIDAD ECONÓMICA	27
FIGURA 4 RESPONSABILIDAD LEGAL.....	28
FIGURA 5 RESPONSABILIDAD ÉTICA	29
FIGURA 6 RESPONSABILIDAD FILANTRÓPICA	30
FIGURA 7 RESPONSABILIDAD ECOLÓGICA	31

Resumen

Tenemos como objetivo general fue analizar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

Nuestro estudio tuvo una metodología, de tipo aplicada, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal y un nivel de investigación correlacional con un enfoque cuantitativo. En nuestro estudio se contó con 60 colaboradores de la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate. Donde se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario basado en 40 preguntas, se utilizó la escala de Likert como medición a nuestras preguntas. Producto de ello obtuvimos como resultado que existe una relación positiva moderada entre la Gestión por procesos y la Responsabilidad social. Además, concluimos que la gestión por procesos tiene una relación directa con la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

Palabra clave: Gestión por procesos, Responsabilidad social, Planta de reciclaje.

Abstract

Our general objective is to analyze the relationship between process management and social responsibility in the recycling plant of the Ate district Municipality, 2020.

Our study had an applied methodology, with a non-experimental cross-sectional research design and a level of correlational research with a quantitative approach. In our study we had 60 collaborators from the recycling plant of the Ate district Municipality. Where the survey is found as a technique and the questionnaire based on 40 questions as an instrument, check the Likert scale as measurements to our questions. As a result, we obtained as a result that there is a moderate positive relationship between Process Management and Social Responsibility. In addition, we conclude that process management has a direct relationship with social responsibility in the recycling plant of the district Municipality of Ate, 2020.

Key word: Management by processes, Social Responsibility, Recycling plant.

I.- INTRODUCCIÓN

A nivel mundial existen muchas instituciones que brindan información y soporte sobre la prevención y el cuidado del medio ambiente, así como también se dan conferencias relacionadas con estos temas. Gracias a esto han surgido importantes acuerdos internacionales como el Protocolo de Kyoto, celebrado el 11 de diciembre de 1997 y la conferencia de Estocolmo en 1971. Sin embargo, estas medidas adoptadas no han sido suficientes no solo porque no están involucrados todos los países sino porque existe una clara falta de concientización en nuestra sociedad respecto a estos temas. Es por ello que las entidades privadas como públicas se han visto en la obligación de enfatizar e incrementar la Responsabilidad social con sus comunidades por medio de programas creativos e interesantes. En ese sentido tenemos el caso de la empresa estadounidense UPS que se encarga del servicio de mensajería, creó en el año 1998 sobres 100% reutilizables al estar hecho de fibra reciclada. Por otro lado, tenemos a la empresa Purina quien hace unos años implementó una campaña que consistía que cada persona con mascota se registrara y por cada registro realizado la marca donaría un día de comida para un perro abandonado. Estos son algunos de los muchos ejemplos de responsabilidad social.

A nivel nacional la responsabilidad social, en muchos casos, forma parte del plan estratégico de las organizaciones públicas y privadas. Esto se hace cada vez más necesario ya que últimamente hemos atravesado fenómenos con más intensidad como la del niño costero y los imprevistos incendios forestales que han dañado la vegetación de nuestro territorio nacional.

Por otro lado, a lo largo de la historia hemos visto que la gestión por procesos ha sufrido diversos cambios. Hasta 1760 básicamente la gestión por procesos se manejaba bajo un contexto de una economía agrícola y artesanal. Hasta que llegó la primera revolución industrial y con ello el libro que fue publicado de nombre investigaciones sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones del economista y filósofo Adam Smith en el año 1776, el pensamiento cambió ya que Adam planteaba que se logra mayor riqueza y productividad cuando el trabajo se divide y estos se especialicen en un determinado proceso productivo. Esto les dio

resultados, posteriormente finalizando la segunda revolución industrial nació la administración científica al mando de Taylor en 1911, la cual se centró en redefinir la división del trabajo y ampliar la brecha entre quienes mandan y quienes obedecen. Es así como con el paso de los años cada teórico aportaba su mejora a la administración centrándose en una parte del proceso.

En el contexto nacional la gestión por procesos se ha venido integrando gradualmente ya que no entendían los conceptos generales a tomarse en cuenta para una verdadera implementación del mismo y sobre todo en la gestión pública seguían operando bajo la modalidad funcional, es decir, que todo esté centrado bajo un Manual de Organizaciones y Funciones, por ejemplo. Lo cual no orienta hacia una gestión por resultados ya que no es lo óptimo para una organización. Esta herramienta es integradora ya que en un solo proceso dado tranquilamente pueden participar colaboradores de diversas áreas y rangos distribuidos en equipos multidisciplinarios. Cabe resaltar que la gestión por procesos nace junto con los distintos enfoques de calidad con la finalidad de entregar mayor valor a los clientes.

A nivel local podemos percibir que la Municipalidad Distrital de Ate juega un rol importante en nuestra comunidad, la misma que se encuentra comprometida con la Responsabilidad Social al contar con un programa de reciclaje en la que no solo reparte bolsas y las recoge en un plazo de un mes aproximadamente para después reprocesarlas en una planta y obtener tachos de basura que se les entregan a los colegios, sino que también es un programa de inclusión social que está dirigido a los jóvenes especiales con discapacidad quienes recolectan estos envases. Asimismo, la gestión por procesos que se emplea aquí no es la óptima, debido a que existen una serie de deficiencias que perjudican la cadena de procesos.

Dentro de este contexto, el presente estudio se realizó en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate donde se observa un desorden en el almacenamiento de los objetos reciclados, así como también la falta de constancia en la limpieza. Dicha situación obedece a la falta de distribución de tiempo para realizar todas sus actividades y a la falta de comunicación. De continuar con estos síntomas, la situación

de la organización podría agravarse a tal manera que no habría lugar para realizar de manera fluida las actividades asignadas y también podrían aparecer roedores e insectos. Dicho esto, resulta imprescindible mejorar en la distribución de tiempo para la realización y cumplimiento de las tareas asignadas la cual nos permitirá mejorar la comunicación.

Consecuentemente, la justificación de nuestra investigación nos dirige a la identificación del Problema general, por ello, planteamos nuestra la formulación de nuestros problemas de estudio ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020? En el estudio se plantea cinco problemas específicos en relación con las dimensiones de la segunda variable:

- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?

Así mismo, el presente estudio es importante por lo que cuenta con una justificación social, práctica, metodológica y teórica, respecto a las variables.

Gestión por procesos y Responsabilidad social.

El estudio social, respecto a las variables que se investigan, es fundamental porque la gestión por procesos va permitir a municipalidades optimizar sus actividades verificando y analizando sigilosamente los problemas presentados y brindando

solución mediante la utilización del ciclo Deming PDCA, mejorando la funcionalidad de los procesos siendo más factible para el colaborador, mejorando su desempeño laboral.

El desarrollo de esta investigación permite brindar soluciones a los diferentes problemas encontrados, ya que cuenta con justificación basada por autores reconocidos en su ámbito de estudio, de ambas variables que son gestión por procesos y responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate. Donde actualmente se ha observado severos problemas, respecto a que se están generando cuellos de botella en las fases de producción, el almacenamiento de materia prima está colapsando, los espacios.

En cuanto, la investigación presente busca demostrar la asociación entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. Este estudio realizado es de nivel correlacional, no experimental, de corte transversal y el enfoque fue cuantitativo, donde se buscó contrastar las hipótesis mediante el software estadístico SPSS, ya que en el objetivo del estudio no se manipulan nuestras variables. La técnica empleada fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario.

El estudio se desarrolla con el único fin observar la correlación que existen entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, de tal manera este estudio realizado puede ser útil como fuente de información y aplicación para futuros estudios que desean utilizar estas variables.

En ese sentido determinamos nuestro objetivo general, teniendo como propósito principal analizar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. De esta manera se plantean los objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.

- Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.
- Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.
- Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.
- Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.

Del mismo modo mencionamos también nuestra hipótesis general: Existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. De ahí parten las hipótesis específicas:

- Existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.
- Existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.
- Existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.
- Existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.
- Existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.

II.- MARCO TEÓRICO

Gómez (2014) tesis de título *“Responsabilidad social empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango”*, teniendo como propósito analizar la forma de aplicación de la responsabilidad social empresarial en el municipio. En el método se tuvo como población 200 empleados, el cual se utilizó como muestra. Para la obtención de datos se empleó la entrevista y como instrumento un cuestionario. Donde se concluye, que la variable responsabilidad social no se aplica en dicho municipio, a raíz de la falta de conocimiento que se observa una confusión en el desarrollo de sus labores por parte de la municipalidad que le corresponde al gobierno local, los colaboradores no tienen el conocimiento suficiente del término responsabilidad social, por esa razón la interpretan de manera errónea.

De la misma manera, pasaremos a mencionar los antecedentes nacionales que presenta nuestro estudio.

Herrera (2018), en su investigación que lleva como título *“La gestión empresarial y la responsabilidad social corporativa en la Empresa Sodexo Perú-Lima 2018”*, planteó el propósito de examinar la relación que se tiene sobre la gestión empresarial y la responsabilidad social corporativa, mediante un estudio de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, con nivel descriptivo correlacional, aplicado en una población de 100 colaboradores tomando como muestra a 80, a través de una encuesta que se aplicó como técnica y de instrumento el cuestionario. Se concluyó que sí hay relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social.

Cochachi (2018) en su estudio con título *“La responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”*, el fundamental propósito fue examinar la relación que se tiene sobre la variable responsabilidad social y la gestión empresarial. Su método fué cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. Como muestra se empleó el total de la población que fueron 100 colaboradores. Para recopilar la información se desarrolló una entrevista y como

instrumento el cuestionario. Donde finalmente se determinó la relación sobre la responsabilidad social y la gestión empresarial.

Silva y Olaya (2018) con título *“Propuesta de un modelo de Gestión por procesos y su Relación con la Mejora Operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de vivienda del Ejército del Perú, Af-2018”*. Dicho objetivo fue buscar la relación existente sobre un tipo de estructura de la gestión por procesos y la mejora operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de Vivienda del Ejército Peruano, AF-2018. Su método fue el básico, correlacional, no experimental. La población del estudio son 25 personas, es decir la muestra es la totalidad de la población del Departamento del Comando de Apoyo. Se recaudó información mediante la encuesta y teniendo de instrumento un cuestionario. Donde concluyo, que hay relación significativa sobre el diseño de gestión por procesos y la mejora operativa en la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército peruano- AF-2018.

Povis (2018) en su estudio *“La gestión por procesos relacionada con las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018”* su objetivo fue examinar la correspondencia sobre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa. Tuvo un método de tipo aplicado, cuantitativo, tipo descriptivo correlacional y de corte transversal. En conclusión, se determinó que la gestión por procesos se relaciona con las capacidades de gestión administrativa.

Seguidamente, pasaremos a comprender los aportes teóricos por parte de nuestros autores, de esa manera mencionaremos a cada una de nuestras variables. Por ello empezaremos con las Teorías Relacionadas de la variable gestión por procesos.

Dicha variable observa a los procedimientos como nuevas maneras de reinención de la humanidad, junto con la universalidad de opciones de acción sobre ellos: esquematizar, describir, registrar, equiparar, quitar, cambiar, ahilar, etc. Dicho esto, entendemos que los procesos plantean maneras de intervención que tiene como punto medular la ejecución de los objetivos trazados de la empresa. Por ende, mejorar

en diversos aspectos organizacionales como la eficiencia, la calidad, el rendimiento entre otros más. Asimismo, cabe decir que es un medio para poder alcanzar las metas organizacionales ya que no tiene finalidad por sí misma (Bravo, 2013, p. 7).

La forma de responsabilizarse de los procesos de toda la empresa está basada en la gestión de la misma. Esto se entiende como una cadena de actividades que están proyectadas a destinar un valor agregado respecto a un ingreso con la finalidad de conseguir un solo resultado de una salida que cumpla con la satisfacción exigente del cliente o consumidor (Maldonado, 2018, p. 73.).

La administración por procesos está comprendida por la planificación y el debido procedimiento de las tareas primordiales para obtener un elevado desempeño en los procesos negociables clave. Asimismo, comprende también el poder identificar las oportunidades en lo que respecta a mejora de calidad, el desempeño operante y posteriormente la satisfacción del usuario (Evans & Lindsay, 2008, p. 524).

Por ello, Wong (2012) menciona que: "es la realización de metodologías que permite configurar, administrar y mejorar las evaluaciones del producto o servicio de una institución" (p. 22.).

Es un rol de funciones que están direccionadas a crear un valor agregado con respecto a una entrada para obtener un resultado y de la misma manera una salida que en simultáneo obtenga la satisfacción del cliente (Amozarrain, 1999, p. 62).

Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas cuyo fin es la obtención de algún resultado, en su defecto la producción de un bien o un servicio dentro o fuera de la empresa. Generalmente están implicados en los procesos la combinación del talento humano, maquinaria, herramientas, métodos, materiales y mejora en una línea de acciones determinada (Evans y Lindsay, 2014, p. 98).

Del mismo modo, consideramos los siguientes modelos para nuestra primera variable gestión por procesos

Asimismo, Maldonado (2011) señala que: La mayoría de entidades y empresas que lograron concientizarse, se activaron ante la deficiencia identificada que

representaba los las organizaciones de tipo departamentales, en relevancia a un grupo de colaboradores que existen en las empresas y se resisten al cambio, desarrollando una potencia en la definición del proceso, creando un foco común direccionando su trabajo en el cliente.

Clarificar la visión y ejecutarla por medio de una intensa labor regular sin altibajos dentro de una organización y dependerá de manera estricta de los procesos establecidos. Estos procedimientos son los que les añaden valor interno a los departamentos a tal punto de excederlos respecto a sus límites. Por otro lado, también están basados en mecanismos que sirven de guía para la interacción entre los grupos de trabajo (Lusthaus, 2002, p. 34)

En ese contexto, Deming nos habla sobre El ciclo Deming PDCA, que está enfocado a mejorar continuamente en un plazo breve y aprender organizacionalmente en un plazo extendido. Sin embargo, sabemos que el avance emana de poner en práctica el conocimiento, dicho conocimiento podría ser de cualquier disciplina o materia o la manera en la que se lleva a cabo un proceso que nos pueda facilitar cierta actividad siendo óptimo. Debido a ello se consideran 3 preguntas importantes:

¿Qué se busca lograr?

¿Qué cambios pueden realizarse para obtener como resultado una mejora?

¿Cómo se sabrá que un cambio es una mejora? (Deming, 1990, p. 92).

De la misma manera daremos a conocer las dimensiones de nuestro autor base de nuestra primera variable:

Dimensiones de la variable gestión por procesos según el ciclo Deming

Planificar:

- Darse cuenta y asumir que existen problemas

Tener conocimiento respecto a problemas que se presentan puede ayudar a reducirse de distintas formas. En ese sentido la administración debe estar presente para contribuir con la identificación de los problemas que pueden existir. Por ello los

problemas indican que existe que algo está fallando eso se notara claramente en los aspectos específicos que presenta dicho problema

- Indicar los problemas presentados

Teniendo el equipo bien formado, se enfocan en definir con precisión el problema que se presenta y el alcance que se le va a dar.

- Elaborar mediciones para el desempeño

En este punto las mediciones se dan de distintas maneras, en ese sentido se dan de naturaleza financiera, desde el enfoque hacia el cliente o desde el funcionamiento interno de la empresa. Es decir, los controles de tipo financieros están enfocados en determinar si se han desarrollado cambios que permiten mejorar el desempeño financiero de la empresa. Asimismo, las mediciones encaminadas hacia el cliente brindan lapsos de respuesta, fecha de la entrega, funcionamiento del bien ya sea producto o servicio, calidad, precio y demás factores. Así también los controles de medida relativas están enfocados en la mejora de procesos y la productividad de los colaboradores.

- Estudiar los problemas

Una vez obtenida la información, se procede con la etapa que permitirá determinar las posibles soluciones, por lo tanto, el análisis que se desarrolla debe ser bien profundizado para que de esta manera se logre saber las complejidades que no se podía observar en dicho problema.

- Examinar las causas

Mediante un flujograma, a las personas que estudian los problemas, tienen un mejor conocimiento sobre los procesos que están presentes, formando equipo se puede obtener un resultado de ideas para determinar las causas.

Hacer

- Implementación de soluciones

En ese sentido, una vez obtenida la causa llega el preciso momento de proponer las posibles soluciones. Por esa razón se empieza la sección Hacer del ciclo PDCA.

Por ello el deseo que se presenta de los grupos de persona que analizan los problemas se ven obligados a disminuir directamente nada del tiempo enfocado a planificar. De esa manera las soluciones son las que eliminan los problemas reales que se presentan. Ello se da mediante el reconocimiento de la causa principal de los problemas. Dicha solución se evalúa en cuatro aspectos generales:

- ✓ Se debe escoger la solución con base a su conocimiento para que de esta manera evitar un recurrente problema.
- ✓ Se debe abordar la solución de la causa principal del problema que se presenta.
- ✓ Se debe tener en cuenta que la solución debe de ser útil y rentable, ya que la solución más costosa no es precisamente la ideal para el interés que requiere la empresa.
- ✓ Se debe tener presente que la solución debe ser implementada en un tiempo determinado.

En ese sentido, para obtener los resultados positivos que beneficien mediante soluciones que lleven al éxito a la organización, es de suma importancia designar tareas específicas y de esta manera, estén comprometidos y hacerlos responsables.

Revisar:

- Verificar solución

Aquí evaluamos si la solución determinada ha funcionado de forma correcta. Para ello aplicamos las mediciones del desempeño. Para medir se utiliza graficas de control, histogramas, desde el inicio hasta el fin, es decir tanto como antes y después. Si se lograron utilizar dichos recursos en el transcurso del análisis inaugural presentado del problema, se aplica un cotejo de forma directa para examinar como está desarrollándose la solución.

- ✓ Se analiza e inserta información
- ✓ ¿Se lograron los resultados esperados?
- ✓ Entender y documentar las discrepancias
- ✓ ¿Que se aprendió?
- ✓ ¿Qué falta aún solucionar?

Actuar:

- Establecer estabilidad de solución

Aquí señalamos la importancia de Actuar donde es fundamental tomar decisiones que generen cambios positivos, para que de esta manera no se repita el periodo de la resolución de los problemas. Si llega a realizarse el cambio, se desarrollan fuerzas para determinar que los novedosos métodos hayan sido establecidos. En ese sentido es sencillo cavilar que el nuevo método renovado debe aplicarse, pero se han observado tendencias de retroceder a las metodologías pretéritas. Revisiones y operaciones que generan el estrés.

Del mismo, en la segunda variable Responsabilidad social se obtendrá definiciones conceptuales que van a permitir comprender con mayor facilidad, seguidamente se inicia con los conceptos de los diferentes autores.

Al mencionar el término responsabilidad social, se habla del trabajo que se tiene que tener como ciudadanos frente a la sociedad donde vivimos, la importancia que con lleva la concientización de proteger y cuidar nuestro medio ambiente. Asimismo, en el aspecto empresarial hacer cumplir las políticas que velan por el cuidado ambiental, generando de esa manera calidad de vida a la población que los rodea.

“La responsabilidad social empresarial comprende el deber de fomentar con el desarrollo económico sostenible, de esta manera se mejora el estilo de vida de los colaboradores, sus parientes y la comunidad en lo completo” (Antelo y Robaina, 2015, p. 59).

“La Responsabilidad Social pretende que la empresa impulse el valor ético y que impulse dentro de su cultura organizacional que representa, no que la organización actúe de manera ética en primera instancia” (Henríquez y Orestes, 2015, p. 18).

“Indica que la relevancia ha impactado en la coyuntura internacional debido al incremento masivo de las normativas, donde la prioridad esencial es instituir indicadores en donde las organizaciones compartan conocimientos enfocado a las prácticas relacionadas a la RSE” (Valenzuela, Jara & Villegas, 2015, p. 330).

“La RSE se dirige al compromiso con el que deben contar los empresarios para emplear políticas decidir o continuar con el lineamiento de acciones que son requeridos respecto a los valores y objetivos en nuestro entorno” (Bowen, 1953, p. 6).

“Las tendencias señaladas por la RSE vinieron para quedarse, es decir mientras el desarrollo sostenible se agudice y a su vez que el ente del estado continúe disminuyendo su poder en sus regulaciones a raíz de la globalización, la RSE ganará mayor importancia” (Celli, 2015, p. 37).

“La responsabilidad social es el valor primordial de supervivencia, mas no una obligación pesada para la organización, sin embargo, existen empresas que descuidan esta línea corren el riesgo de perder legitimidad” (Torassa, 2010, p. 25).

“De esta manera la propuesta de la responsabilidad social es la de concentrarse en todas las sociedades, con la finalidad de desempeñar diversos valores como la participación solidaria, deferencia, respeto y sentido de pertenencia, en las empresas como en nuestra vida rutinaria” (Niebles, Cabarcas, Hernández, 2018, p. 2).

Asimismo, consideramos los siguientes modelos para nuestra segunda variable:

Según, Carroll (1991) estableció un modelo de responsabilidad social empresarial piramidal, basado por cuatro tipos de responsabilidades: (1) responsabilidad económica, (2) responsabilidad legal, (3) responsabilidad ética, (4) responsabilidad discrecional, voluntaria y filantrópica. Con esta idea planteada, respecto a los tipos de responsabilidades busca proponer un conocimiento amplio frente a las futuras afectaciones que las funciones que realiza una organización pueden causar en la sociedad.

El modelo de responsabilidad personal y social (instrucción de la responsabilidad personal y social, TPSR) fue diseñado por Donald Hellison en la década de 1970, con el objetivo de hacer que los jóvenes en estado de vulnerabilidad de exclusión social vivan experiencias exitosas que favorecerían el desarrollo de su vida íntima y social. habilidades y de su responsabilidad, tanto en el deporte como en la vida (Escartí et al., 2005; Hellison et al., 2000; Hellison, 2011) (Caballero, Delgado, Escartí, 2013, p. 428.).

Respecto al estudio desarrollado de Dahlsrud (2008) afirma que existen y compara las definiciones de la responsabilidad social corporativa respecto de cinco dimensiones bien específicas las cuales fueron (grupos de interés, social, medioambiental, económica y voluntaria) señala que la gran parte de estas definiciones reales son congruentes en un alto nivel. En tanto el problema que presenta estos enunciados tiene afinidad con las distintas formas en el cual esta definición se da socialmente en un contexto específico. Ello quiere decir que las personas hacen referencia a la definición de responsabilidad social de manera distinta, para que de esa manera eviten compromisos productivos en su sector (p.10).

En ese contexto, mencionamos a Navarro (2012) Quien señala:

La Responsabilidad social menciona dos puntos relevantes: (1) las necesidades sociales, salientes de las actividades desarrolladas por las organizaciones, en ese sentido, tienen un comportamiento voluntario en referencia a la disminución de diversas problemáticas. (2) tener presente el cuidado del medio ambiente como eje central en el aspecto de las distintas políticas empresariales, para minimizar los riesgos que traen las situaciones contaminantes. (p. 243).

Por esa razón, indicaremos las dimensiones de nuestra segunda variable responsabilidad social:

Responsabilidad económica

Navarro (2012) Nos indica que “Esta responsabilidad, nos conlleva a la enseñanza que hoy en día se observa de las empresas que tienen el objetivo de ser productivos y generar rentabilidad, asimismo buscar la satisfacción del consumidor en el mercado”.

Responsabilidad legal

Navarro (2012) Señala que “Las empresas deben cumplir sus responsabilidades económicas, frente al marco de las exigencias legales que se necesita, para el accionar de la sociedad”.

Responsabilidad ética

Navarro (2012) Menciona que “Aquí nos dirige a los códigos, valores y normas que debe tener presente en la organización, Por ello esta responsabilidad se dirige más allá de los requisitos legales por esa razón se busca que las empresas deban cumplir con sus normas establecidas que muestran su comportamiento propio”.

Responsabilidad filantrópica

Navarro (2012) Define “Esta responsabilidad se forja precisamente por el compromiso voluntario, reflejando el deseo común de proteger a la sociedad que le rodea, de esa manera debe preocuparse de forma constante buscando el bien común de los ciudadanos.”

Responsabilidad ecológica

Navarro (2012) Nos habla que “Esta responsabilidad debe cumplirse de acuerdo con los parámetros establecidos por el estado, por esa razón debe velar por las obligaciones ambientales de su localidad, contando con políticas dentro de su empresa respecto al cuidado ambiental, generando campañas de prevención a favor del medio ambiente”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En este sentido, nuestra investigación fue de tipo aplicada.

Es así como Oliveros (2008) expresa que:

Es un tipo de investigación donde la problemática está establecida por el investigador utilizando la investigación con el fin de tener respuesta a preguntas planteadas de forma específica. El énfasis está en la resolución práctica de problemas. Centrándose específicamente en la manera que se llevarán las teorías generales a la práctica.

Diseño de investigación

De este modo, en este estudio se utilizó el diseño no experimental, entendiendo que nuestro estudio tiene como finalidad no alterar ninguna de las variables de investigación.

Nivel

En nuestro estudio se utilizó el nivel correlacional, es decir buscamos analizar la relación que hay sobre las dos variables.

Según Valderrama (2015) informa que “Las investigaciones correlacionales buscan calcular el nivel de correlación que existe sobre las variables, se miden cada una de las variables para después ser cuantificadas y después se analiza la relación” (p.45).

El esbozo del modelo de investigación correlacional es:

M : Muestra de Estudio

x : Gestión por Procesos

y : Responsabilidad Social

01 y 02: Puntuaciones de las variables

R : Correlación

Enfoque de investigación

El enfoque es cuantitativo, por esa razón se busca cuantificar la variable, la cual se mide mediante un instrumento, donde los datos se procesan para la estadística descriptiva que se irá desarrollando. Por ello Hernández et al. (2014) indica que “El estudio cuantitativo recolecta información y la utiliza con el fin de corroborar la hipótesis por medio de una escala numérica y estadístico de análisis, con el fin de establecer modelos para comprobar las teorías citadas en la investigación” (p. 4).

No Experimental

De acuerdo a lo mencionado, se utilizará el diseño no experimental. Por ello, Hernández et al. (2014) nos dice “Es el estudio que se ejecuta sin manipular alguna variable, de manera que solo se observan los fenómenos del entorno natural con la finalidad de empezar con el análisis” (p. 28). Dando a entender que las variables no se pueden manipular, sino que se debe realizarse tal cual se presenta en el entorno.

Corte transversal

El diseño tiene un corte transversal, nos quiere decir que la información es obtenida en un único instante. Ya que el objetivo de este estudio fue redactar los efectos que se obtienen. Asimismo, analizar la relación posible que pueda haber entre las variables estudiadas en el tiempo determinado.

3.2. Variables y operacionalización

Para poner en práctica nuestro estudio se tuvo dos variables cualitativas por lo cual podemos manifestar que considerándose dos variables netamente descriptivas fue necesario aplicar un enfoque cuantitativo es decir contar con una expresión numérica que nos permita medir el nivel de correlación de las variables. Nuestra matriz se encuentra en los anexos.

Las variables utilizadas fueron:

Variable 1: Gestión por procesos

Variable 2: Responsabilidad social

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

Según Palomino et. al. (2015) define: “Que es un conjunto delimitado de personas, que son medidas, objetos (unidades de análisis) que indican rasgos similares, los cuales son fácilmente notables en un espacio establecido y en el tiempo indicado” (p. 140). Por esa razón mencionamos a Baena (2017) nos indica que el censo poblacional es el estudio que abarca toda la población que se representa, por lo que el muestreo escoge la parte representativa de la población si esta es menor se considera en su totalidad a fin de tener una muestra más representativa que permite la investigación del estudio.

En ese sentido, el estudio está conformado por una población de 60 colaboradores de la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. De esa manera se utilizó el estadístico censal, debido a que la muestra será igual que la población.

Unidad de Análisis

Así mismo, se consideró como unidad de análisis a cada trabajador de la Planta de Reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.

- **Criterios de Inclusión:** Para el estudio tomamos en consideración a los colaboradores de la Planta de Reciclaje de la Municipalidad de Ate, los cuales desempeñan su labor en la Sub gerencia de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos.
- **Criterios de Exclusión:** Para efectos de nuestro estudio no tomamos en consideración a los colaboradores que no pertenezcan al área mencionada e el anterior párrafo. Así mismo no se tomó en cuenta a los colaboradores que no desearon participar del estudio.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica:

Las técnicas son el conjunto basado en reglas y procedimientos que determinan la correlación a través de la indagación objetiva” (Sánchez y Reyes, 2015, p.56) La técnica utilizada en el estudio, fue la encuesta.

Tabla 1
Técnica e instrumento

VARIABLES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Gestión por procesos	Encuesta	Cuestionario
Responsabilidad social	Encuesta	Cuestionario

Instrumento:

El autor Hernández et. al. (2014) señalan que el instrumento es aquel que contempla los datos para que las variables tengan una medición.

Seguidamente, el instrumento utilizado fue el cuestionario, es por ello que Hernández et al. (2014) nos afirman que hace referencia al grupo de preguntas relacionadas con las variables planteadas en el estudio.

Las preguntas basadas en el cuestionario están constituidas por 40 ítems, la cual nos brindó la medición de las variables de estudio según sus dimensiones que se desglosan (V1: Gestión por procesos: 4 dimensiones, 13 indicadores; V2: Responsabilidad social: 5 dimensiones, 8 indicadores) Por el cual empleamos la escala de Likert, de manera que los datos son de tipo ordinal, por lo tanto, nos dará como resultado la medición del nivel que se tiene. Según las preguntas que se tienen en el cuestionario.

Validez:

Se presentan tres tipos de variables, son los siguientes:

1) Validez de contenido

Hernández et al. (2014) se refieren al nivel de contenido que representa el instrumento.

2) Validez de criterio

Hernández et al. (2014) justifican que son aquellas puntuaciones que se proporcionan al momento de la correlación.

3) Validez de constructo

Hernández et. al. (2014) nos afirman que representa la congruencia de la medición en comparación con otros conceptos.

Según Hernández et. al. (2014) nos señalan que la validez es el grado donde el instrumento logra o llega ser medido.

En ese sentido la validación de nuestro cuestionario fue sometido y aprobado por tres expertos en la materia, pertenecientes a nuestra casa de estudios, dando por aplicable el cuestionario.

Tabla 2
Validación de expertos primera variable

V1: Gestión por procesos				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	86%	85%	256%
Objetividad	85%	86%	85%	256%
Pertinencia	85%	86%	85%	256%
Actualidad	85%	86%	85%	256%
Organización	85%	86%	85%	256%
Suficiencia	83%	86%	85%	254%
Intencionalidad	85%	86%	85%	256%
Consistencia	83%	86%	85%	254%
Coherencia	83%	86%	85%	254%
Metodología	85%	86%	85%	256%
			TOTAL	2554%
			CV	85%

Obtuvimos como resultado un porcentaje promedio de 85%, que refleja una calificación excelente.

Tabla 3
Validación de expertos de la segunda variable

V2: Responsabilidad social				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	85%	85%	255%
Objetividad	83%	85%	85%	253%
Pertinencia	85%	85%	85%	255%
Actualidad	85%	85%	85%	255%
Organización	85%	85%	85%	255%
Suficiencia	85%	85%	85%	255%
Intencionalidad	85%	85%	85%	255%
Consistencia	83%	85%	85%	253%
Coherencia	83%	85%	85%	253%
Metodología	83%	85%	85%	253%
			TOTAL	2542%
			CV	85%

Se obtuvo como resultado un porcentaje promedio de 85%, que indica una calificación excelente.

Así mismo mencionamos los nombres de los expertos.

Tabla 4
Nombre de expertos

	Grado / Apellidos y Nombres
Primer Experto	Mg. Cervantes Ramón Edgar Francisco
Segundo Experto	Mg. Bardales Cardenas Miguel
Tercer Experto	Mg. Gonzales Figueroa Iris Katherine

Confiabilidad:

Para obtener un resultado respecto a la confiabilidad señala Hernández et. al (2014) que es el grado de resultado que tiene el instrumento que al momento de ser utilizado se obtendrá resultados precisos, por esa razón el cuestionario es de escala del tipo

Likert y para la medición de nuestra confiabilidad del cuestionario, se empleó el coeficiente del Alfa de Cronbach, indicando la confiabilidad del instrumento.

Tabla 5
Baremos de Confiabilidad

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Fuente: Valderrama, 2016, p. 228

Tabla 6
Alfa de Cronbach de ambas variables.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	40

De acorde con el resultado obtenido de confiabilidad del Alfa de Cronbach sobre las 40 preguntas en las dos variables, obtuvimos un coeficiente de 0,833 que se ubica dentro del rango de 0,80 a 1,00 que indica que nuestro instrumento tiene una muy alta confiabilidad.

Tabla 7
Alfa de Cronbach de la Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	20

Del mismo modo obtuvimos los resultados de confiabilidad de nuestra primera variable, la cual alcanza un coeficiente de 0,755 que está ubicado dentro de 0,60 y 0,80. Por lo que deducimos que tiene un nivel marcado de confiabilidad.

Tabla 8
Alfa de Cronbach de la Responsabilidad social

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	20

Así mismo tuvimos los resultados de confiabilidad de nuestra segunda variable, la cual comprende 0,750 que se encuentra ubicado dentro de 0,60 y 0,80. Es por ello que afirmamos que tiene un nivel marcado de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación, “La Gestión por procesos y la Responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.” Tuvo su desarrollo en distintas fases que especificaremos a continuación:

Respecto a la primera fase de la investigación consistió en la búsqueda de información para establecer nuestro tema de investigación, posteriormente seleccionar nuestras variables, dimensiones e indicadores que nos permitieron iniciar con el presente trabajo.

En la segunda fase desarrollamos el marco teórico en el que estuvieron los antecedentes nacionales como internacionales, las teorías de nuestras variables basadas en el planteamiento de la investigación.

Posteriormente en la fase tres, se detalló la metodología del trabajo, la operacionalización de las variables, así como el tamaño de nuestra población. También se consideró la técnica y el instrumento de recolección de datos que realizamos mediante las encuestas, las cuales fueron procesadas en el programa estadístico SPSS 25.

Finalmente, la última fase fue constituida por los resultados, la interpretación de los gráficos, la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se inició el proceso de análisis de datos con la recolección de datos, seguidamente se trasladó la información a una matriz de datos a través de la tabulación lo cual permitió efectuar el análisis de datos y como parte final aplicar el procesamiento de datos mediante el programa estadístico SPSS Versión 25. Como resultado final se obtuvo las frecuencias de tablas gráficas mediante la estadística descriptiva, luego se realizó la prueba de normalidad en la que se determinó que tomaríamos el Rho de Spearman y seguidamente se pudo conocer la contratación de las hipótesis a través de la estadística inferencial para poder medir el coeficiente de correlación.

Mondragón (2014) nos comenta que es una herramienta bivariada que tiene una distribución no paramétrica, como las variables tienen un enfoque cualitativo, se usa este método.

3.7 Aspectos Éticos

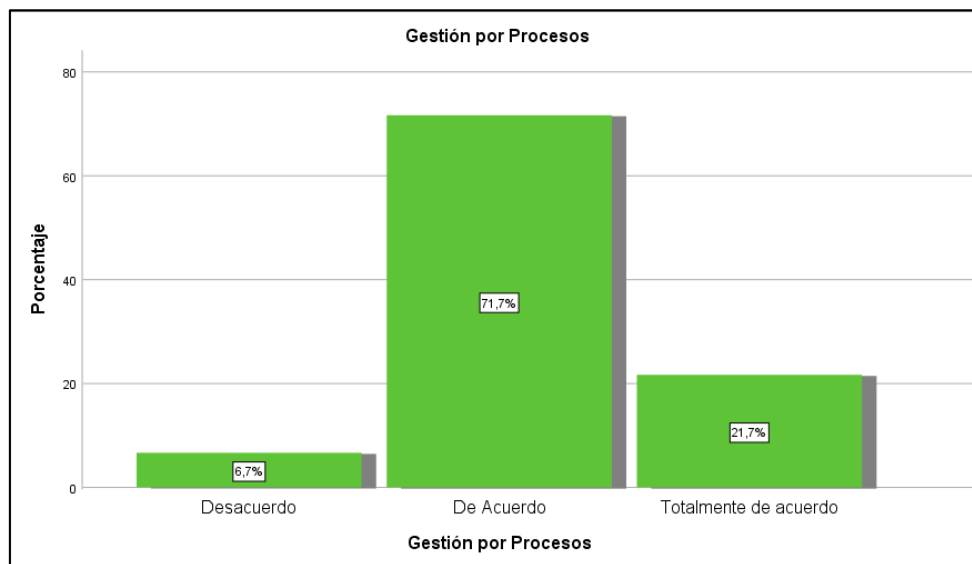
Este estudio cumple con dicho precepto establecido de investigación de acuerdo con los reglamentos de la Universidad César Vallejo, en ese sentido, la redacción del estudio se realizó de acuerdo con las normas APA, asimismo el cuestionario fue aplicado con el consentimiento de los colaboradores de la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate. La información obtenida del cuestionario es de forma voluntaria, y los colaboradores tendrán el conocimiento necesario sobre el propósito de participar en esta investigación. Además, en todo momento se respetó el derecho de autoría sin vulnerar o trasgredir los principios éticos.

IV. RESULTADOS

Tabla 9
Estadística Descriptiva (Tabla de frecuencias con gráficos)

Gestión por Procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	6,7	6,7	6,7
	De Acuerdo	43	71,7	71,7	78,3
	Totalmente de acuerdo	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FIGURA 1 Gestión por Procesos

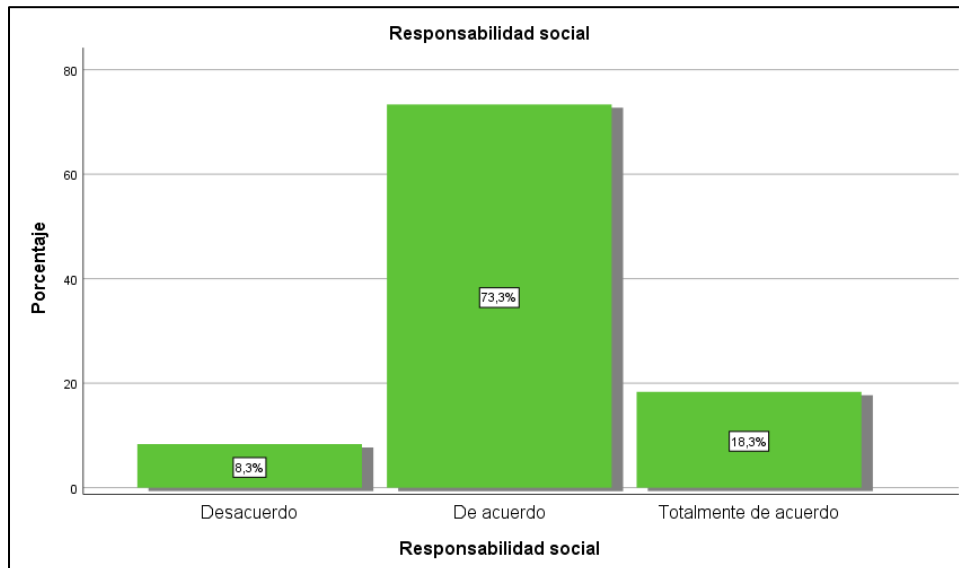


Según el análisis estadístico descriptivo de nuestra primera variable se observaron los siguientes resultados, el 71,7% está de acuerdo con el desarrollo de la Gestión por procesos, mientras que un 6,7% está en desacuerdo con el desarrollo de dicha gestión. Como la gran mayoría está de acuerdo, a mayor gestión por procesos, mejor funcionarán las actividades en la planta de reciclaje.

Tabla 10
Responsabilidad social

Responsabilidad social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	44	73,3	73,3	81,7
	Totalmente de acuerdo	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FIGURA 2 *Responsabilidad social*

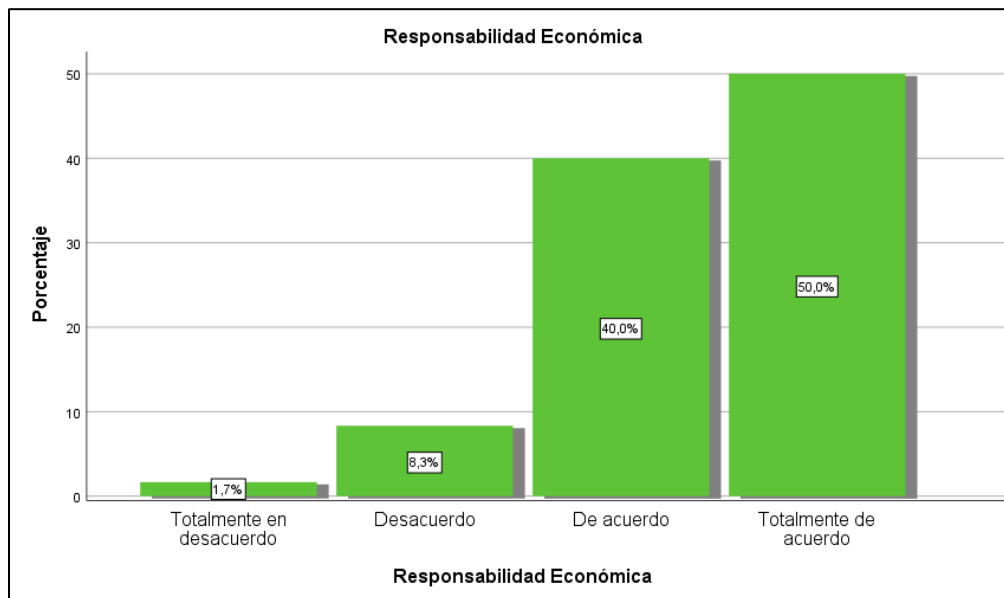


De acuerdo con los resultados del análisis descriptivo de nuestra segunda variable obtuvimos que 73,3% está de acuerdo con el ejercicio de la Responsabilidad social, sin embargo, un 8,3% está en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que, a una mayor responsabilidad social, aumentaría la aceptación de parte de la comunidad.

Tabla 11
Responsabilidad Económica

Responsabilidad Económica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	Desacuerdo	5	8,3	8,3	10,0
	De acuerdo	24	40,0	40,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FIGURA 3 *Responsabilidad Económica*

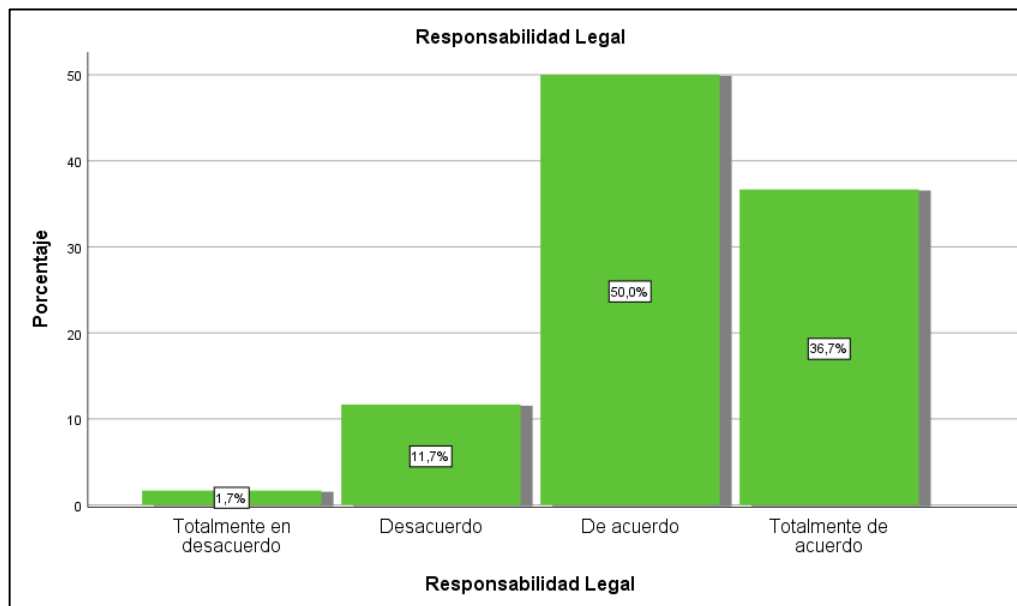


En la presente tabla tenemos los resultados de la primera dimensión, donde se obtuvo que la mitad de los colaboradores, es decir el 50% está totalmente de acuerdo con el desarrollo de la Responsabilidad Económica, mientras que una minoría de 1,7% está totalmente en desacuerdo. De tal manera podemos precisar que, a mayores recursos económicos, se tiene asegurado el incremento de las actividades sociales

Tabla 12
Responsabilidad Legal

Responsabilidad Legal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	Desacuerdo	7	11,7	11,7	13,3
	De acuerdo	30	50,0	50,0	63,3
	Totalmente de acuerdo	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FIGURA 4 Responsabilidad Legal

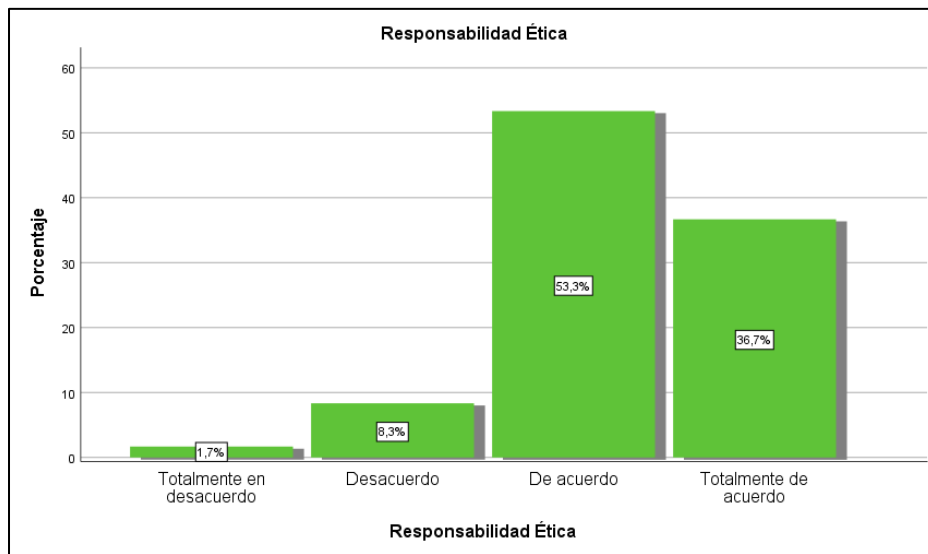


Seguidamente obtuvimos los resultados de nuestra segunda dimensión, en donde observamos que un 50% de colaboradores están de acuerdo con la responsabilidad legal, mientras que un 1,7% están totalmente en desacuerdo. Es decir que, si continúa incrementándose la responsabilidad social, la municipalidad a través de la planta de reciclaje gestionará mejores o nuevas medidas para un mejor manejo de los residuos sólidos.

Tabla 13
Responsabilidad Ética

Responsabilidad Ética					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	Desacuerdo	5	8,3	8,3	10,0
	De acuerdo	32	53,3	53,3	63,3
	Totalmente de acuerdo	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FIGURA 5 Responsabilidad Ética

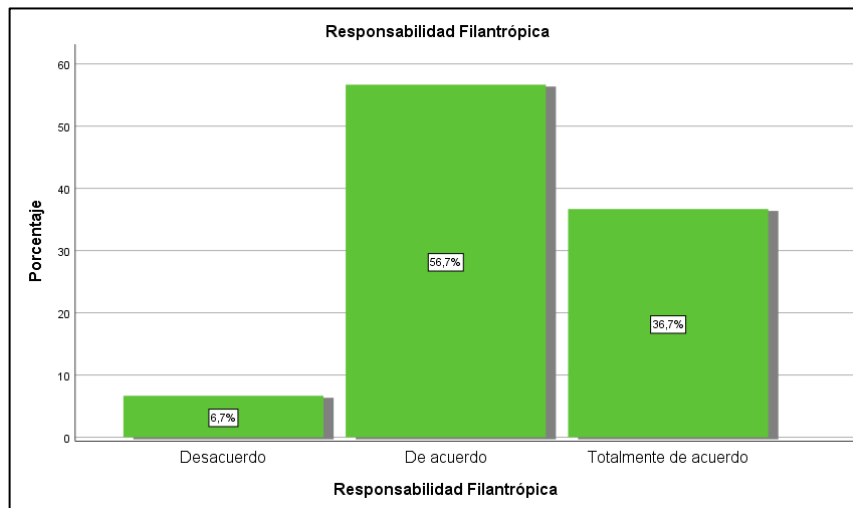


Así mismo tenemos los resultados de nuestra tercera dimensión, aquí se puede observar que el 53,3% está de acuerdo con la promoción de la responsabilidad ética, por otro lado, tenemos a una minoría con el 1,7% que está totalmente en desacuerdo. Podemos afirmar al respecto que los valores y principios permitirán incrementar un mejor desarrollo en los trabajos de responsabilidad ética en la comunidad.

Tabla 14
Responsabilidad Filantrópica

Responsabilidad Filantrópica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	34	56,7	56,7	63,3
	Totalmente de acuerdo	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FIGURA 6 Responsabilidad Filantrópica

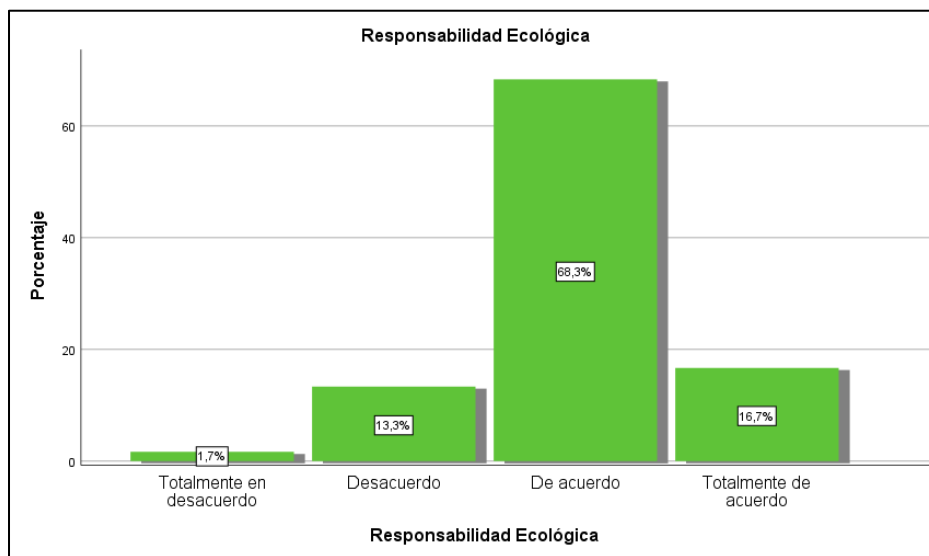


De la misma manera, observamos los resultados nuestra cuarta dimensión en la que tenemos a un 56,7% de colaboradores que están de acuerdo con la Responsabilidad filantrópica, mientras que un 6,7% está en desacuerdo. De tal manera mientras se siga incrementando la responsabilidad también se incrementarán las acciones en beneficio de la comunidad.

Tabla 15
Responsabilidad Ecológica

Responsabilidad Ecológica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	Desacuerdo	8	13,3	13,3	15,0
	De acuerdo	41	68,3	68,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FIGURA 7 Responsabilidad Ecológica



Por último, obtuvimos los resultados de nuestra última dimensión, en donde observamos que un 68,3% de colaboradores están de acuerdo con la Responsabilidad ecológica, sin embargo, tenemos a una pequeña porción de 1,7% que están totalmente en desacuerdo. Es por ello que, si continúa el incremento de la Responsabilidad ecológica, aumentará el respaldo de dicha responsabilidad en nuestra comunidad.

Tabla 16
Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,398	60	,000	,687	60	,000
Responsabilidad social	,394	60	,000	,685	60	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

En la presente tabla observamos el siguiente resultado obtenido en la Prueba de normalidad de nuestra población en la cual tenemos a dos estadísticos. Elegimos la prueba de Shapiro-Wilk porque el nivel de significancia es menor a 0,05 y nuestras variables son cualitativas y tenemos una escala de tipo ordinal.

Por ende, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la del investigador. Es por ello que determinamos que la distribución estadística de la población no es normal, empleando el Rho de Spearman para la posterior prueba de hipótesis.

Estadístico Inferencial

Prueba de Hipótesis General

Prueba de hipótesis entre la Gestión por procesos y la Responsabilidad social

-H0: No existe relación entre la Gestión por procesos y la Responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020

-H1: Existe relación entre la Gestión por procesos y la Responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020

Regla de decisión:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17
Correlaciones

Correlaciones				
			Gestión por Procesos	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

De acuerdo con la hipótesis general, se obtuvo en la tabla 17 apreciamos que ambas variables tienen un nivel de significancia bilateral de 0,000. Dicha cifra es menor a 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando que existe relación entre la Gestión por procesos y la Responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Por otro lado, observamos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,452, indicando el grado de una correlación positiva moderada.

Tabla 18
Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Gestión por Procesos	Responsabilidad Económica
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	-,134
		Sig. (bilateral)	.	,307
		N	60	60
	Responsabilidad Económica	Coeficiente de correlación	-,134	1,000
		Sig. (bilateral)	,307	.
		N	60	60

De la misma manera, obtuvimos los resultados para nuestra prueba de hipótesis específica 1, en la que se pudo observar que el nivel de sig. bilateral es de 0,307,

siendo mayor a 0,05. Donde se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna. Es decir que no existe relación entre la Gestión por procesos y la Responsabilidad económica. Así como también se observa que el coeficiente de correlación es de -0,134 que nos indica un grado de correlación negativa muy baja.

Tabla 19
Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Gestión por Procesos	Responsabilidad Legal
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Responsabilidad Legal	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Así mismo, se observa en los resultados de nuestra prueba de hipótesis específica 2, en el que visualizamos que el grado de significancia es de 0,000 que es menor a 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y tomamos la del investigador, por lo tanto, la Gestión por procesos se relaciona con la Responsabilidad legal. Seguidamente observamos también que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0,504 lo cual nos indica que tiene un grado de correlación positiva moderada.

Tabla 20
Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Gestión por Procesos	Responsabili dad Ética
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,221
		Sig. (bilateral)	.	,090
		N	60	60
	Responsabilidad Ética	Coeficiente de correlación	,221	1,000
		Sig. (bilateral)	,090	.
		N	60	60

Posteriormente, pasaremos a interpretar la prueba de hipótesis específica 3, donde observamos que el nivel de significancia es 0,090 es mayor a 0,05, por ende, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la nula, es decir que la Gestión por procesos no se relaciona con la Responsabilidad Ética. Mientras que el coeficiente de correlación de la prueba es de 0,221, lo cual nos indica que está dentro de un grado de correlación positiva baja.

Tabla 21
Prueba de hipótesis específica 4

Correlaciones				
			Gestión por Procesos	Responsabilidad Filantrópica
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,024
		Sig. (bilateral)	.	,855
		N	60	60
	Responsabilidad Filantrópica	Coeficiente de correlación	,024	1,000
		Sig. (bilateral)	,855	.
		N	60	60

En esa misma línea podemos ver que en nuestra prueba de hipótesis específica 4 que el nivel de sig. bilateral es 0,855, siendo mayor a 0,05. Dándonos, a entender que rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la nula. Es decir, la Gestión por procesos no se relaciona con la Responsabilidad filantrópica. Así mismo observamos que el coeficiente de correlación es de 0,024 lo que nos indica que tiene un grado de Correlación positiva muy baja.

Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 5

Correlaciones				
			Gestión por Procesos	Responsabilidad Ecológica
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,172
		Sig. (bilateral)	.	,188
		N	60	60
	Responsabilidad Ecológica	Coeficiente de correlación	,172	1,000
		Sig. (bilateral)	,188	.
		N	60	60

Finalmente, tenemos la prueba de hipótesis específica 5, la cual nos refleja una significancia bilateral de 0,188 que es mayor a 0,05. Debido a ello, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. Por consiguiente, la Gestión por procesos no guarda relación con la Responsabilidad ecológica. Además, el coeficiente de correlación nos demuestra que tiene un puntaje de 0,172, que se encuentra dentro de una correlación de grado positiva muy baja.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada, sobre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate 2020. Se tuvieron como

resultado, donde señala que, si existe una relación positiva moderada entre ambas variables, donde posteriormente permitirá analizar y contrastar los resultados con los antecedentes seleccionados, tomando de cada uno de ellos los resultados más relevantes para los fines de la investigación.

Por ello, Nuestro objetivo general principal analizar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Los resultados identificados en la tabla 12 se observa un nivel de correlación positiva media (Rho de Spearman = 0,452), entre la gestión por procesos y la responsabilidad social, indicando el gran conocimiento que tienen los colaboradores en la planta tiene relación directa con la responsabilidad social. Información que es respaldada con lo investigado por Cochachi (2018) en su estudio con título “La responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”, quien concluyó que existe relación sobre la variable responsabilidad social y la variable gestión empresarial. De la misma manera, Evans y Lindsay (2014) Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas cuya finalidad es la obtención de algún resultado, en su defecto la producción de un bien o un servicio dentro o fuera de la empresa. Generalmente están implicados en los procesos la combinación del talento humano, maquinaria, herramientas, métodos, materiales y mejora en una línea de acciones determinada.

Nuestro primer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Los resultados identificados en la tabla 13 se visualiza un grado de correlación negativa muy baja. (Rho de Spearman = -0,134), indicando que la gestión por procesos no se relaciona con la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de municipalidad de Ate. Información que al ser confrontados con lo hallado por Gómez (2014) tesis de título “*Responsabilidad social empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango*. Quien concluye, la variable responsabilidad social no se está aplicando en la Municipalidad de Huehuetenango, a raíz de la falta de conocimiento que se observa una confusión en el desarrollo de sus labores por parte

de la municipalidad que le corresponde al gobierno local, los colaboradores no tienen el conocimiento suficiente del término responsabilidad social. Con estos resultados se puede afirmar que la gestión por procesos no se relaciona ni en lo mínimo con la responsabilidad económica. Ello se debe a Navarro (2012) Esta responsabilidad, nos conlleva a la enseñanza que hoy en día se observa de las empresas que tienen el objetivo de ser productivos y generar rentabilidad, asimismo buscar la satisfacción del consumidor en el mercado.

Nuestro segundo objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Los resultados identificados en la tabla 14 nos indica que tiene un grado de correlación positiva moderada. (Rho de Spearman = 0, 504), señalando que la gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad legal. De la misma manera, Povis (2018) de título "*La gestión por procesos relacionada con las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018*" quien concluyo, que existe relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018. A través de este resultado se afirma que la gestión por procesos se relaciona con las capacidades de la gestión administrativa. Dado el resultado nos permite comprender que en la planta de reciclaje los colaboradores tienen el conocimiento de la responsabilidad legal que asumen al trabajar frente a la población. Para reforzar el resultado cito a Navarro (2012) Las empresas deben cumplir sus obligaciones económicas, frente al marco de los requisitos legales que se necesita, para hacer frente a la sociedad.

Nuestro tercer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Los resultados en la tabla 15 nos señala que tiene un grado de correlación positiva baja. (Rho de Spearman = 0, 221). Indicando que Sig. bilateral que es mayor a 0,05, Por lo tanto, no existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética. Al contrastar con Silva y Olaya (2018) con título "*Propuesta de un modelo de Gestión por procesos y su Relación con la Mejora Operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de vivienda del Ejército del Perú, Af-2018*". donde concluyó, que hay relación

significativa sobre el diseño de gestión por procesos y la mejora operativa en la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército peruano- AF-2018. Se comprende que la falta de principios de los colaboradores de la planta de reciclaje afecta gravemente al compromiso que se tiene con la población. Por lo cual, Navarro (2012) nos dirige a los códigos, valores y normas que debe tener presente en la organización, Por ello esta responsabilidad se dirige más allá de los requisitos legales por esa razón se busca que las empresas deban cumplir con sus normas establecidas que muestran su comportamiento propio.

Nuestro cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica. Los resultados visualizados en la tabla 16 se visualiza un grado de correlación positiva muy baja. (Rho de Spearman = 0, 024) y debido al Sig. bilateral que es mayor a 0,05. Se entiende que no existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la municipalidad distrital de Ate, 2020. En contraste, Herrera (2018) en su estudio “La gestión empresarial y la responsabilidad social corporativa en la Empresa Sodexo Perú-Lima 2018 “, concluyó que sí existe relación entre la gestión empresarial y la responsabilidad social. Con estos resultados, se afirma que no todos los colaboradores de la planta de reciclaje tienen el deseo de ayudar a su comunidad. Es por este motivo que cito a Navarro (2012) Esta responsabilidad se forja precisamente por el compromiso voluntario, reflejando el deseo común de proteger a la sociedad que le rodea, de esa manera debe preocuparse de forma constante buscando el bien común de los ciudadanos.

Nuestro quinto objetivo específico, Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Los resultados identificados en la tabla 17 se observa un grado de correlación positiva muy baja. (Rho de Spearman = 0,172), de acorde al Sig. bilateral de 0,188 indicando que es mayor que 0,05. Por lo tanto, la gestión por procesos no tiene relación con la responsabilidad ecológica. En ese sentido, para contrastar el resultado, Cochachi (2018) en su estudio con título “La responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”, quien concluyo, que existe relación sobre la variable responsabilidad social y la variable gestión empresarial. Dando a entender que la gestión procesos en la planta de reciclaje no asume la responsabilidad económica de proteger nuestro medio ambiente,

asimismo no cumple con las políticas establecidos por el estado. Es por ese motivo que cito a Navarro (2012) Esta responsabilidad debe cumplirse de acuerdo con los parámetros establecidos por el estado, por esa razón debe velar por las obligaciones ambientales de su localidad, En ese sentido, se debe contar con políticas dentro de su empresa respecto al cuidado ambiental, asimismo generar campañas de prevención conservación y regeneración del medio ambiente.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Teniendo como objetivo general analizar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020, mediante los resultados obtenidos, se establece que existe una

relación positiva moderada a través del Rho de Spearman = 0,452 y una significancia de 0,000 donde indican que los colaboradores de la planta de reciclaje a medida que experimentan una mejor gestión por procesos, se evidencia un incremento de la responsabilidad social en dichos colaboradores. Se concluye que la gestión por procesos tiene relación directa con la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

Segunda. Con relación al primer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Según los resultados obtenidos se establece que existe una relación negativa muy baja a través del Rho de Spearman = -0,134 y una significancia de 0,307 que indica que a medida que los colaboradores de la planta de reciclaje experimentan un incremento de la gestión por procesos, se observa que disminuye la responsabilidad económica en los mismos. Se concluye que la gestión por procesos no tiene relación significativa con la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

Tercera. Siendo el segundo objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. En base a los resultados que obtuvimos, establecemos que existe una relación positiva moderada a través del Rho de Spearman = 0,504 y una significancia de 0,000 lo que indica que a medida que los colaboradores de la planta de reciclaje experimentan una mejora en la gestión por procesos, evidenciamos un incremento de la responsabilidad legal en dichos colaboradores. Se concluye que la gestión por procesos tiene relación directa con la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

Cuarta. En relación con el tercer objetivo específico determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Según los resultados obtenidos se establece que existe una relación positiva baja a través del Rho de Spearman = 0,221 y una significancia de 0,090 que indica que a medida que los colaboradores de la planta de

reciclaje experimentan un incremento de la gestión por procesos, se observa que disminuye la responsabilidad ética en los mismos. Se concluye que la gestión por procesos no tiene relación significativa con la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

Quinta. Siendo el cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. En base a los resultados que obtuvimos, establecemos que existe una relación positiva muy baja a través del Rho de Spearman = 0,024 y una significancia de 0,855 lo que indica que a medida que los colaboradores de la planta de reciclaje experimentan una mejora en la gestión por procesos, evidenciamos una disminución de la responsabilidad filantrópica en dichos colaboradores. Se concluye que la gestión por procesos no tiene relación significativa con la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

Sexta. En relación con el quinto y último objetivo específico, determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020. Según los resultados obtenidos se establece que existe una relación positiva muy baja a través del Rho de Spearman = 0,172 y una significancia de 0,188 que indica que a medida que los colaboradores de la planta de reciclaje experimentan un incremento de la gestión por procesos, se observa que disminuye la responsabilidad ecológica en los mismos. Se concluye que la gestión por procesos no tiene relación significativa con la responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad distrital de Ate, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se sugiere en relación a la primera variable gestión por procesos mejorar la planificación de las actividades, focalizando los errores, para generar un impacto positivo en todo lo que abarca la responsabilidad social y de esa manera poder afianzar todos los aspectos de dicha responsabilidad.

Segunda. Se sugiere en relación a la dimensión responsabilidad económica sensibilizar a los colaboradores a través de charlas motivacionales podría ser, para que comprendan que el producto que elaboren será en beneficio de la comunidad.

Tercera. Se sugiere en relación a la dimensión responsabilidad legal reforzar a través de actividades informativas que la planta de reciclaje este cumpliendo con sus obligaciones y que se cumplan las normas y reglamentos establecidos.

Cuarta. Se sugiere en relación a la dimensión responsabilidad ética informar o aclarar a través de reuniones planificadas, que en la planta de reciclaje se respaldan los valores y se respetan las normas laborales en todo momento y que, ante cualquier supuesta vulneración de la misma, no dudar en hacer llegar sus quejas.

Quinta. Se sugiere en relación a la dimensión responsabilidad filantrópica hacer recordar e incentivar más a los colaboradores el compromiso voluntario de sus actividades, más allá de tomarlo como un trabajo.

Sexta. Se sugiere en relación a la dimensión responsabilidad ecológica no descuidar la proyección de las medidas o políticas ambientales para la sostenibilidad del distrito.

REFERENCIAS

Amozarrain, M. (1999). *La Gestión por Procesos*. Editorial Mondragón Corporación Cooperativa. ES.

Antelo, Y. y Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de la Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería industrial*, 36(1), pp. 55-69. Sitio web de Time:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362015000100007
&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362015000100007&lng=es&tlng=es)

Baena, G. (2017) *Metodología de la Investigación*. (3ª ed) Grupo Editorial Patria.

Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Harper & Row.

Bravo, J. (2013). *Gestión de Procesos. Alineados con la estrategia*. Evolución S.A.

Caballero, P., Delgado, M., y Escartí, A. (2013). Analysis of Teaching Personal and Social Responsibility model-based programmes applied in USA and Spain. *Journal of Human Sport and Exercise*, 8(2), 427-441. Sitio web de Time: <https://www.redalyc.org/pdf/3010/301028374010.pdf>

Carrasco, C. (2012). *Metodología a la Investigación*. Pearson.

Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34 (4), 39-48. Sitio web de Time: file:///C:/Users/user/Desktop/The_Pyramid_of_Corporate_Social_Responsi.pdf

Celli, J. (2015). La gran inflexión: la responsabilidad social en el siglo XX. *Debates IESA*, 20(2), pp. 35-37. Sitio web de Time: <http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2016/04/2015-2-brunicelli.pdf>

Cochachi (2018) "*La responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017*" (Tesis para obtener el grado de Licenciada) Universidad: Cesar Vallejo. Sitio web de Time: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13275/Cochachi_RV.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Dahlsrud, A (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions, *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1):1-13. Sitio web de Time: <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

- Evans, J. Lindsay, W. (2008) *Administración y Control De Calidad* (7a. ed.) Cengage Learning Editores, SA de CV.
- Gómez, H. (2014) tesis de título “Responsabilidad social empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango. (Tesis para obtener el grado de Licenciada) Universidad de Huehuetenango. Sitio Web de Time:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Gomez-Helen.pdf>
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.a ed.). “McGraw-Hill”.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). “McGraw-Hill”.
- Hernández, S., Fernández, M., & Baptista, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Lusthaus, C. (2002). Evaluación Organizacional. Marco para mejorar el desempeño. Canadá: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_apuntes_webOrg.pdf
- Maldonado, J. (2018) *Gestión De Procesos*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH).
- Navarro, H. (2012). *Código de ética del licenciado. en administración*. Santillana.
- Niebles, Cabarcas, M. y Hernández, H. (2018). Responsabilidad social: elemento de formación en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamérica de Estudios Educativos*, 14(1), 95-108. <https://doi.org/10.17151/rlee.2018.14.1.6>
- Palomino, J. Peña, J. Zevallos, G y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. San Marcos
- Povis, K (2018) “La *gestión por procesos relacionada con las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. San Isidro, 2018*” Universidad Cesar Vallejo. Sitio Web de Time:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24972/Povis_LK.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Universitaria.

Silva, J. Olaya, M. (2018) “*Propuesta de un modelo de Gestión por procesos y su Relación con la Mejora Operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de vivienda del Ejército del Perú, Af-2018*”. Instituto Científico Tecnológico del Ejército – ICTE. Sitio Web de Time:
<http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/handle/ICTE/119>

Torassa, S. (2010). “Más allá de la teoría: Responsabilidad Social Empresarial en Casos Prácticos”. *INCAE Business Review*, 1 (11), p.70. Sitio Web de Time:
<https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA232715731&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=16592549&p=IFME&sw=w>

Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. San Marcos.

Valenzuela, L., Jara, M., & Villegas, F. (2015). Prácticas de Responsabilidad Social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administración de Empresa*, 55 (3), pp. 319-344. Sitio Web de Time:
<https://www.scielo.br/pdf/rae/v55n3/0034-7590-rae-55-03-0329.pdf>

Wong, M. (2012). *La Productividad*. San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.</p>	<p>Hipótesis General La gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad social en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.</p>	VARIABLE 1: Gestión por procesos					<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición		
			Planificar	-Identificación de objetivos	1	Escala de Likert 1=Totalmente En desacuerdo 2= Desacuerdo 3= De acuerdo 4=Totalmente De acuerdo		
				-Priorizar los problemas	2			
				-Examinar las causas	3			
				Planear acciones correctivas	4,5			
			Hacer	-Implementación de acciones de mejora	6,7			
				-Supervisión de la ejecución	8,9			
				-Medición de los resultados	10			
			Revisar	-Comprobación de resultados	11			
				-Retroalimentación a los trabajadores	12,13			
				-Analizar los resultados	14,15			
			Actuar	-Detectar si existen errores	16,17			
				-Documentar el proceso	18			
				-Acciones de mejora sobre desempeño	19,20			
VARIABLE 2: Responsabilidad Social								

<p>Problema Especifico ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la</p>	<p>Objetivo Especifico -Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. -Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. -Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. -Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. -Determinar la relación entre la gestión por procesos y la</p>	<p>Hipótesis Especifico -La gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad económica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. de los colaboradores de la Municipalidad de Ate – 2020. -La gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad legal en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. -La gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad ética en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. - La gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020. - La gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad</p>	Responsabilidad económica	-Productividad	1,2	Escala de Likert	Técnica: Encuesta
				-Rentabilidad	3,4		
			Responsabilidad Legal	-Marco Legal	5,6,7,8		
			Responsabilidad ética	-Cumplir con los códigos	9,10		
- Normas y valores	11,12	Instrumento Cuestionario					

gestión por procesos y la responsabilidad filantrópica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020?	responsabilidad ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.	ecológica en la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, 2020.	Responsabilidad filantrópica	-Involucrar a los vecinos	13,14		
				-Sociedad	15,16		
			Responsabilidad ecológica	-Obligaciones ambientales	17,18,19, 20.		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario de la variable “Gestión por Procesos”

El objetivo de este cuestionario es recaudar información sobre el desarrollo la gestión por procesos y la responsabilidad social aplicado en los colaboradores de la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate.

La información obtenida en este instrumento será utilizada con finalidad netamente académica para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, de tal manera que dicha información será confidencial.

Instrucciones:

- ✓ Leer detenidamente los ítems señalados a continuación y juzgue la frecuencia desde su punto de vista objetivo.
- ✓ Marque con una X:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

V1	GESTIÓN POR PROCESOS	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
N°	DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR	1	2	3	4
1	¿Considera usted, que tiene una clara identificación de los objetivos?				
2	¿Considera usted, que se da prioridad a los problemas que se presentan en la planta?				
3	¿Considera usted, que se desarrolla un análisis de causas que se tienen en la planta?				
4	¿Usted considera que se aplican las acciones correctivas pertinentes para que se evidencie una mejora?				
5	¿Siente usted, que sus funciones laborales son controladas y supervisadas?				
N°	DIMENSIÓN 2: HACER	1	2	3	4
6	¿Según usted, la implementación de mejora de procesos está ayudando a obtener mayor productividad?				
7	¿Usted considera que las acciones de mejora que se implementan son óptimas?				
8	¿Considera usted, que se realiza una adecuada supervisión de la ejecución de las labores?				
9	¿Controlan las funciones de los trabajadores que desarrollan en la planta?				
10	¿Considera usted que se cumplen con las metas de productividad que se les pide?				
N°	DIMENSIÓN 3: REVISAR	1	2	3	4
11	¿Observa usted que se realiza la revisión de resultados que tienen que cumplir?				
12	¿Considera usted, que existe una adecuada retroalimentación para los colaboradores del área de producción?				
13	¿Usted, considera que se eliminan los cuellos de botella que se presenta en la planta de producción, buscando ser eficiente?				
14	¿Considera usted, que se desarrolla el análisis de los resultados de manera permanente en la planta?				
15	¿Según usted el análisis de los resultados van de acorde con el desarrollo del trabajo?				
N°	DIMENSIÓN 4: ACTUAR	1	2	3	4
16	¿Usted considera, que la detección de errores que se presentan en la planta se realiza de manera adecuada?				
17	¿El desempeño de su compañero es eficiente al momento de desarrollar sus funciones?				
18	¿Según usted, se lleva un registro del proceso productivo?				
19	¿Considera usted, que valora las acciones que permiten mejorar su desempeño?				
20	¿Considera usted, que las acciones de mejora que se implementan son coherentes al desarrollo del trabajo?				

“Cuestionario de la variable Responsabilidad Social”

El objetivo de este cuestionario es recaudar información sobre el desarrollo la gestión por procesos y la responsabilidad social aplicado en los colaboradores de la planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate.

La información obtenida en este instrumento será utilizada con finalidad netamente académica para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, de tal manera que dicha información será confidencial.

Instrucciones:

- ✓ Leer detenidamente los ítems señalados a continuación y juzgue la frecuencia desde su punto de vista objetivo.
- ✓ Marque con una X:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

V1	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
N°	DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD ECONOMICA	1	2	3	4
1	¿La planta de reciclaje cumple con las metas semanales de producción?				
2	¿La planta de reciclaje planifica la recolección de los recursos reutilizables de las casas, en el tiempo indicado?				
3	¿La planta de reciclaje maneja y controla costos que generan la producción?				
4	¿La planta de reciclaje genera retroalimentación a través de los recursos entregados a las casas y colegios de la población?				
N°	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD LEGAL	1	2	3	4
5	¿La planta de reciclaje asegura que los colaboradores estén alineados a los estándares que están establecidos por la ley?				
6	¿La planta de reciclaje está cumpliendo con las obligaciones de los contratos?				
7	¿La planta de reciclaje cumple con los permisos por parte del estado, para realizar la reutilización de los productos en beneficio de la población de Ate?				
8	¿planta de reciclaje respeta los principios ambientales que establece la propia municipalidad?				
N°	DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD ÉTICA	1	2	3	4
9	¿Considera usted, que están comprometidos con los principios éticos que establece la planta?				
10	¿Según usted, considera que la planta respeta los códigos establecidos?				
11	¿Considera usted, que cumple con las reglas que establece la planta de reciclaje, en función de su labor?				
12	¿Considera usted, que se tienen respeto en el trabajo?				
N°	DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD FILANTRÓPICA	1	2	3	4
13	¿Considera usted, que la planta de reciclaje ayuda a resolver los problemas sociales que se presentan en las zonas de Ate?				
14	¿Usted considera, que participa en la gestión de los asuntos públicos que se presentan?				
15	¿Según usted, considera que la planta de reciclaje destina la totalidad de los productos reutilizables hacia la población?				
16	¿Considera usted, que asumen un rol importante en nuestra sociedad, más allá de los beneficios que pueden recibir?				
N°	DIMENSIÓN 5: RESPONSABILIDAD ECOLOGICA	1	2	3	4
17	¿La planta de reciclaje de la Municipalidad de Ate, promueve campañas de concientización en educación ambiental en las calles, colegios y hogares?				
18	¿La planta de reciclaje de Municipalidad de Ate, cumple con las políticas ambientales que exige el gobierno para la población de la zona?				
19	¿La planta, cuenta con un programa de reciclaje de residuos sólidos para los vecinos de Ate, que está encaminado a convertir los productos reciclados en reutilizables?				
20	¿Considera usted, que los productos reutilizables que generan la planta benefician a la comunidad que busca disminuir la contaminación ambiental?				

Anexo 3. Juicio de expertos.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Quispe Arango Jesús Alberto - Onsihuay Ponce Juan Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13		✓			
14		✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

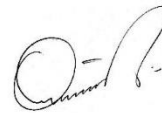
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

84%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Quispe Arango Jesús Alberto - Onsihuay Ponce Juan Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Responsabilidad social

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13		✓			
14		✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

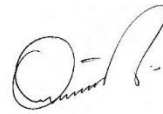
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

84%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Quispe Arango Jesús Alberto - Onsihuay Ponce Juan Carlos

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					86
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					86
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

V. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

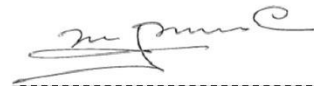
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VII. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Quispe Arango Jesús Alberto - Onshuay Ponce Juan Carlos

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Responsabilidad social

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

VI. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

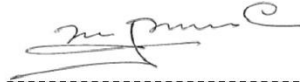
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Quispe Arango Jesús Alberto - Onsihuay Ponce Juan Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Quispe Arango Jesús Alberto - Onsihuay Ponce Juan Carlos

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Responsabilidad social

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 46461881

Anexo 4. Matriz de datos.

	Gratificación por Programa																								Total	
	Planificac.						Hacer						Revisar						Actuar							
	p1	p2	p3	p4	p5	D1	p6	p7	p8	p9	p10	D2	p11	p12	p13	p14	p15	D3	p16	p17	p18	p19	p20	D4		
1	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	28	4	3	4	2	4	17	74	
2	4	4	4	4	4	19	4	4	2	4	4	18	3	4	2	4	4	17	1	2	1	4	4	12	66	
3	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	28	2	3	2	2	2	11	63	
4	2	2	2	2	2	18	2	2	1	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	3	14	48	
5	4	4	4	4	3	4	13	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	28	4	4	1	4	4	17	73
6	3	3	3	3	1	3	13	4	4	4	4	3	13	4	3	1	3	3	14	3	3	3	3	3	15	61
7	4	4	4	4	3	4	13	3	4	2	4	4	17	4	3	2	4	4	17	2	3	3	3	3	14	67
8	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	11	4	2	4	3	4	17	4	4	4	4	4	28	58
9	2	2	3	2	3	12	3	3	2	3	3	14	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	4	2	17	58
10	4	4	4	1	4	17	4	4	1	4	4	17	4	4	2	4	4	18	3	3	3	3	2	14	66	
11	4	3	4	2	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	28	63	
12	4	2	4	3	2	15	2	3	3	3	3	14	4	4	2	3	4	17	4	4	4	2	3	17	63	
13	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	13	4	4	3	3	4	18	74	
14	1	3	4	2	4	14	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	4	18	2	2	2	2	2	18	68	
15	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	12	4	3	4	3	4	18	53	
16	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	28	3	3	3	1	3	13	73	
17	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	1	4	17	73	
18	4	4	4	3	4	13	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	13	2	2	2	2	2	18	66	
19	1	2	2	3	2	18	2	2	2	2	2	18	1	1	2	2	4	18	2	2	3	2	3	12	42	
20	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	4	13	3	3	3	4	3	17	4	4	4	1	4	17	71	
21	4	4	4	4	3	13	3	3	3	1	3	13	4	4	3	4	4	13	4	2	4	3	4	17	68	
22	4	4	4	2	4	18	4	4	4	1	4	17	2	4	4	4	2	16	3	4	3	2	3	15	66	
23	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	18	4	4	2	4	4	18	48	
24	3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	3	13	4	3	3	4	4	18	57	
25	4	4	4	1	4	17	4	4	4	1	4	17	1	4	4	4	1	14	4	4	2	3	4	17	65	
26	3	3	3	3	3	15	4	3	4	2	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	13	65	
27	3	3	3	2	2	13	4	2	4	3	2	15	3	3	3	3	2	14	4	3	3	4	4	18	68	
28	4	4	4	4	4	28	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	28	2	3	2	3	2	12	63	
29	4	4	4	1	3	16	1	3	4	2	4	14	3	4	3	4	1	15	4	4	4	4	4	28	65	
30	3	2	2	2	3	13	3	4	2	3	3	15	3	3	2	2	3	13	4	4	4	4	4	28	61	
31	3	4	4	4	4	13	2	3	3	2	3	13	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	1	15	67	
32	3	4	2	4	4	17	1	4	4	4	1	14	3	4	2	4	4	17	3	3	2	2	3	13	61	
33	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	13	74	
34	1	1	1	2	3	8	3	3	3	3	2	14	1	1	1	2	3	8	3	4	2	4	4	17	47	
35	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	88
36	4	3	1	3	3	14	3	4	3	4	1	15	4	3	1	3	3	14	2	2	2	2	2	18	53	
37	4	3	2	4	4	17	3	3	2	2	3	13	4	3	2	4	4	17	2	3	3	2	3	13	68	
38	4	2	4	3	4	17	3	4	4	4	4	13	4	2	4	3	4	17	1	4	4	4	1	14	67	
39	3	4	3	2	3	15	3	4	2	4	4	17	3	4	3	2	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
40	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	4	18	3	3	3	3	2	14	78	
41	4	3	3	4	4	18	1	1	1	2	3	8	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	28	64	
42	4	4	2	3	4	17	4	4	4	4	4	28	4	4	2	3	4	17	3	4	4	4	1	16	78	
43	4	4	3	4	4	13	4	3	1	3	3	14	4	4	3	4	4	13	3	3	2	2	3	13	65	
44	4	3	3	4	4	18	4	3	2	4	4	17	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	4	13	72	
45	2	3	2	3	2	12	4	2	4	3	4	17	2	3	2	3	2	12	3	4	2	4	4	17	58	
46	1	4	3	4	4	16	3	4	3	2	3	15	2	2	3	3	2	12	4	1	3	4	4	16	53	
47	2	3	3	4	3	15	4	4	2	4	4	18	3	4	4	4	4	13	2	3	3	3	4	15	67	
48	3	2	2	4	4	15	4	3	3	4	4	18	3	4	2	4	4	17	4	4	4	2	2	16	66	
49	1	4	4	4	4	17	4	4	2	3	4	17	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	13	73	
50	2	4	3	4	3	16	4	4	3	4	4	13	1	1	1	2	3	8	4	4	4	4	3	13	62	
51	3	3	2	2	3	13	2	2	4	2	4	14	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	2	16	63	
52	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	3	18	4	3	1	3	3	14	2	3	2	3	3	13	57	
53	4	1	4	3	2	14	2	4	4	3	4	17	4	3	2	4	4	17	4	4	4	4	3	13	67	
54	3	3	3	4	4	17	4	4	2	4	4	18	4	2	4	3	4	17	4	4	4	4	2	18	78	
55	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	18	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	3	18	56	
56	4	4	4	3	3	18	3	2	3	3	3	14	3	4	4	4	4	13	2	2	4	2	4	14	65	
57	4	1	3	4	4	16	4	1	4	3	2	14	3	4	2	4	4	17	4	4	3	4	3	18	65	
58	2	3	3	3	4	15	3	3	3	4	4	17	4	3	2	2	2	13	1	2	3	3	4	13	58	
59	4	4	4	3	2	17	3	2	2	3	3	13	3	4	3	2	3	15	4	4	4	3	2	17	62	
60	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	3	2	4	4	1	14	2	2	4	2	2	12	62	

Responsabilidad Social																									
Responsabilidad Económica					Responsabilidad Legal					Responsabilidad Ética					Responsabilidad Filantrópica					Responsabilidad Ambiental				Total	
p21	p22	p23	p24	D5	p25	p26	p27	p28	D6	p29	p30	p31	p32	D7	p33	p34	p35	p36	D8	p37	p38	p39	p40		D9
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	3	3	4	2	12	72
4	4	2	4	14	3	4	2	4	13	4	4	4	4	16	4	3	1	3	11	4	2	4	3	13	67
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	2	4	13	3	4	3	2	12	72
2	2	1	1	5	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	4	2	4	3	13	4	4	2	4	14	46
4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	4	3	3	4	14	78
4	4	4	4	16	4	3	1	3	11	3	4	4	3	14	4	4	2	4	14	4	4	2	3	13	68
3	4	2	4	13	4	3	2	4	13	4	4	2	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	63
2	3	2	2	3	4	2	4	3	13	2	2	2	2	8	4	4	2	3	13	4	3	3	4	14	57
3	3	2	3	11	3	4	3	2	12	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	2	3	2	3	18	53
4	4	1	4	13	4	4	2	4	14	4	4	1	4	13	4	3	3	4	14	4	2	4	3	13	67
3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	2	3	2	3	18	4	1	4	4	13	61
2	3	3	3	11	4	4	2	3	13	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	4	2	1	3	18	61
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	73
4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	1	3	12	4	2	3	3	12	4	4	1	3	12	65
3	3	3	3	12	2	3	2	3	18	2	2	3	3	18	4	3	2	2	11	2	2	3	3	18	53
4	2	4	3	13	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	4	1	4	4	13	2	4	4	4	14	78
3	4	3	2	12	4	4	4	4	16	3	4	2	4	13	4	2	4	3	13	3	4	2	4	13	67
4	4	2	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	2	3	3	2	18	4	4	4	4	16	71
4	3	3	4	14	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	5	3	2	3	11	1	1	1	2	5	44
4	4	2	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	73
4	4	3	4	15	2	4	4	3	13	4	3	1	3	11	3	3	3	3	12	4	3	1	3	11	62
4	3	3	4	14	4	4	2	4	14	4	3	2	4	13	4	4	2	4	14	4	3	2	4	13	68
2	3	2	3	18	2	2	2	2	8	4	2	4	3	13	4	3	3	4	14	4	2	4	3	13	58
4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	3	4	3	2	12	4	4	2	3	13	3	4	3	2	12	64
2	4	4	4	14	4	4	1	4	13	4	4	2	4	14	4	4	3	4	15	2	4	4	3	13	63
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	2	4	14	78
1	1	2	2	6	3	3	2	2	18	4	4	2	3	13	2	3	2	3	18	2	2	2	2	8	47
3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	2	2	3	3	18	3	2	3	3	11	66
4	4	4	4	16	3	4	1	3	11	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	1	4	13	63
2	4	4	4	14	2	2	3	3	18	2	3	2	3	18	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	53
2	2	2	2	8	3	3	4	4	14	4	1	4	3	12	4	4	4	4	16	3	3	2	2	18	68
2	3	3	2	18	2	2	2	1	7	4	2	3	3	12	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	53
1	4	4	4	13	4	3	4	4	15	4	3	2	2	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	18	68
3	3	3	3	12	3	1	3	2	3	4	1	4	4	13	1	4	3	2	18	1	2	2	4	3	53
3	3	3	3	12	4	1	4	2	11	4	2	4	4	13	3	3	4	4	14	4	3	2	4	13	63
4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	2	3	3	2	18	2	2	3	3	18	4	1	3	3	11	55
3	4	4	4	15	3	2	3	2	18	3	2	3	3	11	4	4	3	3	14	1	3	3	1	8	58
3	3	2	2	18	4	1	4	3	12	4	4	1	4	13	2	4	2	2	18	4	2	2	3	11	56
4	4	4	4	16	4	2	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	2	3	4	4	13	67
3	4	2	4	13	4	3	2	2	11	3	3	2	2	18	2	2	3	3	18	3	4	4	2	13	57
4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	1	3	2	3	3	65
1	1	1	2	5	4	2	4	3	13	2	4	1	3	18	4	4	4	4	16	2	1	3	3	3	53
4	4	4	4	16	2	3	3	2	18	2	2	3	3	18	2	3	4	3	12	3	2	2	2	3	57
4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	1	4	2	18	72
2	3	2	3	18	1	3	1	2	7	2	4	4	3	13	1	2	3	3	3	2	4	1	3	18	43
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	1	3	18	73
4	4	4	4	16	4	3	1	3	11	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	11	56
4	4	3	4	15	4	3	2	4	13	4	4	4	3	15	4	4	2	4	14	4	1	4	4	13	78
2	2	4	2	18	4	2	4	3	13	2	2	3	2	3	2	2	2	2	8	4	2	4	3	13	53
4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	4	4	3	4	15	3	2	3	3	11	2	3	3	2	18	63
3	4	4	3	14	4	4	2	4	14	2	4	4	3	13	4	4	1	4	13	3	2	3	3	11	65
4	4	2	4	14	4	3	3	4	14	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	4	4	1	4	13	67
2	2	2	2	8	4	4	2	3	13	2	2	2	2	8	3	3	3	1	18	3	1	3	3	18	43
3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	1	2	1	3	7	68
4	4	1	4	13	4	3	3	4	14	4	4	1	4	13	4	3	3	4	14	3	3	2	4	12	66
3	3	3	3	12	2	3	2	3	18	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13	3	2	3	3	11	58
4	2	4	3	13	4	3	4	4	15	4	2	4	3	13	4	4	3	4	15	2	1	1	2	6	62
3	4	3	2	12	4	4	4	2	14	3	4	3	2	12	4	3	3	4	14	3	3	2	3	11	63
4	4	2	4	14	2	2	2	2	8	4	4	2	4	14	3	2	3	2	18	4	1	3	4	12	58
4	3	3	4	14	3	3	2	3	11	4	3	3	4	14	2	3	4	1	18	4	3	4	2	13	62