



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de
responsabilidad social, SEMAPA. Chota – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES

Br. Díaz Vásquez Noemí (ORCID: 0000-0002-8755-5169)

Br. Ochoa Vásquez Luz Marleni (ORCID: 0000-0003-2106-2852)

ASESOR:

Mg. Díaz Torres William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirnos la vida y la salud, a nuestros hijos, por ser el motivo para superarnos y servir de ejemplo, a nuestros familiares y amigos por su apoyo incondicional en esta etapa de nuestras vidas.

Luz / Noemi

Agradecimiento

A la UCV por brindarnos la oportunidad de superación, a nuestros docentes por inculcar conocimientos que servira para desarrollarse en la sociedad, a la empresa pública SEMAPA Chota, por su apoyo incondicional durante para desarrollar nuestra investigación.

Luz / Noemi

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	8
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población y muestra.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 18	
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos de la Investigación.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 3. <i>Identificación de población.</i>	17
Tabla 4. <i>Categorías asignadas a las variables.</i>	19
Tabla 5. <i>Escala de valoración de Alpha de Cronbach.</i>	20
Tabla 6. <i>Valor y grado de significancia según Rho Spearman.</i>	20
Tabla 7. <i>Ética aplicada en la investigación</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8. <i>Eficacia de gestión del servicio (NEG)</i>	22
Tabla 9. <i>Nivel de responsabilidad social (NRS)</i>	24
Tabla 10. <i>Relación entre variable eficacia de gestión del servicio y nivel de responsabilidad social.</i>	26
Tabla 11. <i>Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman y significancia bilateral</i>	28
Tabla 12. <i>Criterio uno y dos para decisión de la Hipótesis.</i>	28

Índice de figuras

Figura 1. Eficacia de gestión de servicio (NEG).....	23
Figura 2. Nivel de responsabilidad social (NRS).....	25

Resumen

El objetivo general fue determinar la eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.

Los objetivos específicos: (a) Medir la eficacia de gestión del servicio en, SEMAPA. Chota - 2018., (b) Determinar el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018 y (c) Determinar el grado de relación de la eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota – 2018.

El Diseño del estudio: Enfoque Cuantitativo, No experimental, de tipo descriptivo, correlacional. Asimismo, transversal. La muestra es de 24 para eficacia de Gestión y 360 usuarios para nivel de Responsabilidad Social. El análisis del instrumento resultó en 0.84 y 0.89, además, se usó el coeficiente de *Spearman*.

Las conclusiones son las siguientes: El nivel medio de eficacia de gestión es de 4,02. El nivel medio de responsabilidad social es de 4,26. El grado de relación es 0,22, escasa nula, positiva y el grado de error es 0,29. Rechazamos las hipótesis H_1 “A mayor eficacia de gestión del servicio, mayor será el nivel de responsabilidad Social” y H_0 : “A menor eficacia de gestión del servicio, menor será el nivel de responsabilidad social”

Palabras claves: eficacia, gestión, responsabilidad social, relación.

Abstract

The general objective is: Determine the effectiveness of service management in relation to the level of social responsibility, SEMAPA. Chota - 2018.

The specific objectives: (a) Measure the effectiveness of service management in, SEMAPA. Chota - 2018., (b) Determine the level of social responsibility, SEMAPA. Chota - 2018 and (c) Determine the degree of relationship of the effectiveness of service management in relation to the level of social responsibility, SEMAPA. Chota - 2018.

The Design of the study: Quantitative Approach, Non-experimental, descriptive, correlational. Likewise, transversal. The sample is 24 for effectiveness of Management and 360 users for Social Responsibility. The reliability of the data collection instrument was 0.84 and 0.89 with the Cronbach's Alpha respectively. The Statistical Analysis test to measure the association was Spearman's Correlation Coefficient.

Conclusions are: The average level of management effectiveness is 4.02.) The average level of social responsibility is 4.26. The degree of relationship is 0.22, scarce null, positive and the degree of error is 0.29. We reject hypotheses H1 "The greater the effectiveness of service management, the greater the level of social responsibility" and Ho: "The lower the effectiveness of service management, the lower the level of social responsibility"

Keywords: Efficiency, management, social responsibility, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

La exploración, "eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota, presenta los siguientes estudios abordamos la Realidad problemática.

Toda persona tiene el derecho a los servicios básicos como parte de su complemento en esta vida, siendo así el agua y alcantarillado y otros recursos. Esto implica fundamentalmente: disponibilidad, accesibilidad y calidad. El acceso a agua potable y saneamiento adecuados es un requisito previo esencial para una vida digna de las personas y para el pleno desarrollo de sus capacidades.

Dando una mirada a nivel mundial, se ha producido una preocupación a nivel global por este hecho, así como por los servicios básicos de saneamiento; en diversos foros, encuentros, declaraciones y cumbres mundiales se han logrado comprometer a los gobiernos a reducir la proporción de personas sin acceso sostenible y a lograr una mejora significativa en las condiciones de vida de al menos 100 millones de habitantes de barrios marginales para 2020. Se estima que para 2017 más del 60% de la población mundial vivirá en áreas urbanas y gran parte del aumento tendrá lugar en asentamientos humanos y barrios marginales. Organización de las Naciones Unidas Hábitat (2012).

Muchas organizaciones en el mundo han mostrado especial interés por mejorar la calidad de vida de las personas que viven carentes de servicios básicos fundamentales, como lo son la vivienda, agua, alcantarillado, energía eléctrica etc. destinando para ello diversos recursos que en muchos casos no llega a quienes más lo necesitan.

Barrera (2013). En México, "considera que las acciones de prestar el servicio deben tener como objetivo el satisfacer al usuario en términos de calidad, cantidad, precio y sobre todo tiempo; hoy los usuarios son más exigentes y obligan a las empresas a tener estrategias mucho más claras

sobre los productos y servicios que ofrecen. Las empresas necesitan reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (producto o servicio), las necesidades y preferencias del cliente o usuario.

La globalización económica y los intereses empresariales convergen en básicamente en la rentabilidad monetaria, dejando en un segundo plano factores de la responsabilidad social que implican, el bienestar de las personas y la protección del medio ambiente.

Así, la responsabilidad frente a la sociedad por parte de las empresas (RSE), Se basa en el compromiso que las organizaciones deben contraer con la comunidad de la que forman parte. Este compromiso de las empresas se presenta como una alternativa a la paulatina pérdida de importancia e identidad de los gobiernos, más bien individualistas en el papel que la escena global con el neocapitalismo les ha asignado a los administradores de un orden cada vez menos social y social. Son muy pocas las empresas de servicios que adoptan la RSE como parte de sus metas de calidad, más el descuido del gobierno central, que no promueve el cumplimiento de la RSE y por ende la búsqueda de la satisfacción de la población.

En el Perú según el Instituto de Prácticas Empresariales-IPE (2013) “considera que el acceso a los servicios de agua y saneamiento es muy escaso aún para toda la población, un 82.5% tiene agua mientras que desagüe sólo el 67.3%; esto se refleja mucho más en poblaciones rurales.

En nuestro país, este servicio constituye un carácter público, cuya carencia o de mala calidad, afecta particularmente a los sectores más pobres de la población, y la falta de acceso a ellos también es un indicador de pobreza. La cobertura de saneamiento a nivel nacional no alcanza al 50% de la población.

Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2015). “Señala que uno de los principales problemas es la calidad del agua; ya que se asume que 960,5 millones de aguas residuales mineras y 0,2% de las aguas

residuales de petróleo anualmente en aguas superficiales, subterráneas y marinas”.

A pesar de los esfuerzos de las organizaciones públicas y privadas quienes logran determinar las causas de muchos problemas sociales, el desinterés, poco presupuesto y otros aspectos de quienes son responsables de subsanarlos, conlleva a un abandono de los objetivos para los cuales fueron constituidas. En la mayoría de los países en desarrollo, como el nuestro, las necesidades básicas son satisfechas deficientemente, la mayoría de instituciones encargadas de prestar los servicios básicos tienen muchas limitaciones tanto en recursos como en personal idóneo, lo que conlleva a la insatisfacción y hasta el rechazo de los usuarios.

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS (2015) hace referencia que uno de los resultados que deben ser más significativos para la organización pues la satisfacción del cliente desde la perspectiva de los índices de la expectativa sobre el servicio que reciben, por tanto, urge tomar medidas que permitan entregar un servicio óptimo y de calidad. Es así que, en el país, muchas de las organizaciones tomar medidas para hacer frente a esta situación y lograr cada vez más una preocupación seria hacia el usuario.

Muchas entidades que buscan el conocimiento de la satisfacción de los usuarios consideran que ya no solo es importante saber sobre las preferencias del usuario, sino que, además, las expectativas del propio servicio van a entregar información valiosa para el diseño de planes de mejora hacia los usuarios.

Para Pastor (2014), las organizaciones estatales requieren de mejora en sus gestiones pues las políticas del plan de gobierno no garantizan que se encuentre satisfacción en los usuarios.

No existen métodos ni criterios aún unificados que permiten comprobar el nivel de satisfacción del usuario en las EPS, sin embargo, los

esfuerzos realizados conllevan a aproximaciones referenciales teniendo en consideración percepciones y expectativas entre otras dimensiones.

La Autoridad Nacional del Agua – ANA (2015) es una entidad que está dentro del Ministerio de Agricultura y busca articular la gestión con los gobiernos locales para la entrega de un correcto servicio; así mismo, elaborar políticas y estrategias nacionales basado en el plan nacional de desarrollo.

El Servicio Municipal de Agua Potable y Saneamiento (SEMAPA) es una empresa de servicios que depende directamente de la administración provincial; esto de conformidad con el artículo quinto de la Ley General de Saneamiento, está ubicada en el distrito de Chota, en el Jr. Mariscal Castilla N° 347, la cual atiende a una población de 5820 usuarios de los 46000 habitantes en el año 2017, la cobertura según informe de atención 2012 con agua potable 63,2% y aguas residuales 41,0%. Según la investigación, no hay una planta de tratamiento de aguas residuales en la ciudad. Por tanto, todas las aguas residuales producidas por la población se drenan directamente a los ríos aledaños, quebradas o manantiales ubicados en zonas bajas.

La situación se presenta complicada a raíz de que la calidad de servicio es mínima en muchas entidades prestadoras estatales, las limitaciones son cada vez mayor y se dificulta hacer un seguimiento a sus acciones de manera prolongada.

Se puede determinar con facilidad que la brecha entre el agua y el alcantarillado en la localidad es enorme, la necesidad de ampliar el servicio de alcantarillado es urgente y SEMAPA está actualmente en búsqueda de financiamiento que le permita alcanzar este objetivo.

La atención con recuso hídrico, de los usuarios, se realiza en algunas zonas críticas de la ciudad, transportando tanques en camionetas y otros medios para abastecer con el recurso a los usuarios, donde algunos de los vecinos están sin el servicio incluso por lapsos de más de una semana.

El desabastecimiento tiene su origen en la disminución del caudal de las zonas de abastecimiento: Zarza y el Suro, pero también a los reiterados cortes intempestivos del servicio eléctrico que interrumpe el trabajo de la electrobomba de la planta del túnel Conchano, así como al proyecto de agua y alcantarillado inconcluso, también al mal uso y desperdicio del recurso hídricos por parte de malos vecinos y la irresponsabilidad de la empresa BM3 quien desde el año 2014 no hace entrega de la obra de mejora para el incremento de Agua potable y saneamiento en el distrito de Chota.

Las interrupciones del servicio eléctrico, así como los altos costos tarifarios de Electro Norte, empresa que abastece de energía eléctrica a la planta de bombeo del Campamento Túnel Conchano, genera como consecuencia desabastecimiento del líquido elemento en la ciudad, generando las quejas y reclamos de los usuarios.

La prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado son muy deficientes, tanto en cantidad como en calidad esto debido a que los organismos reguladores y entidades de la prestación de servicio no asumen con responsabilidad la atención de las necesidades básicas de la población usuaria, hecho que conlleva a la búsqueda de soluciones alternativas que en la mayoría de casos devienen en la informalidad e insalubridad poniendo en riesgo la salud incrementando los niveles de insatisfacción. Sin embargo, esta información no es representativa porque sólo una pequeña parte de clientes insatisfechos son los que presentan quejas y disconformidades.

En la provincia de Chota la Administración Local del Agua (ALA), se encarga de regular el uso adecuado del agua de los ríos, canales y agua subterránea.

La formulación del problema quedaría definida como ¿cuál es la eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA? Chota - 2018?

La Justificación del estudio; Según Ñaupas y Mejía (2013) existen cuatro maneras de justificar: Teórico.- La investigación científica se justifica

porque las teorías se contrastan con la realidad para demostrar que los fenómenos en estudio pueden mejorarse, logrando que se cumplan los objetivos trazados respecto de la gestión del servicio brindado al público objetivo de la organización, y que las organizaciones la sumen como un compromiso entre ellas y su público activo y pasivo (Gruning y Hunt, 1994) fortalecer su legitimidad, credibilidad, confianza y entendimiento mutuo. Suelen desconocer su rol sistemático de responsabilidad social, lo que no siempre garantiza la construcción de una conciencia responsable por parte de las organizaciones.

Justificación metodológica. Se justifica porque instrumentos como la encuesta y el cuestionario están diseñados de la misma forma en que se utilizaron para la encuesta. de datos procesables de tal manera que servirán para dar respuesta a los objetivos planteados; sirviendo además como antecedente para próximos estudios.

El fundamento social: esta investigación se ha realizado en beneficio del equipo organizativo y de gestión, la administración y el público interesado en fundamentar la importancia de medir la eficacia de la gestión del servicio y el nivel de responsabilidad social en términos de planificación, inclusión de parámetros, medibles y controlables; con el objetivo de mantener ventaja en la industria del mercado competitivo y formar parte responsable de la sociedad y la naturaleza, a pesar de la intervención en la misma.

La justificación práctica. El estudio surge de fenómenos naturales percibidos, sin embargo se ha observado que las organizaciones hacen esfuerzos para lograr la eficacia y así cubrir las necesidades de los usuarios y superar las expectativas, con el fin de mantener una estrecha relación, para luego verlos transformados en rentabilidad y responsabilidad social; debido a esta complejidad el estudio logra medir la eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social; pudiendo ser útiles los resultados para incorporarlo a la organización de acuerdo a la disponibilidad y relevancia que se considere.

Los objetivos a nivel General es Determinar la eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.

Los objetivos a nivel específicos son: (a) Medir la eficacia de gestión de servicio en, SEMAPA. Chota – 2018, (b) Determinar el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018 y (c) Determinar el grado de similitud de la eficacia de gestión de servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.

Las hipótesis consideradas son: H_1 : a mayor eficacia de gestión de servicio, mayor sera el nivel de responsabilidad social, SEMAPA.Chota-2018.

H_0 : a menor eficacia de gestión de servicio, menor sera el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.

II. MARCO TEORICO

Dentro de la temática indicada tenemos los antecedentes en el cual el contexto internacional de acuerdo al estudio de Rojas (2015) propone en su estudio sobre modelos de satisfacción para apoyar la gestión de un municipio, estableció como principal objetivo el analizar la posibilidad de definir un modelo para la mejora de los factores de calidad y sobre todo la satisfacción. Según lo hallado, concluyó que El modelo se puede perfeccionar, es un aporte a la gestión de los servicios de un municipio midiendo la percepción de los ciudadanos con el fin de determinar qué aspectos tienen mayor influencia en la satisfacción de los usuarios del servicio con el fin de gestionar mejor el gasto en determinadas circunstancias en las que el presupuesto es ajustado. Respecto a lo hallado, el factor que incide mayormente es el de satisfacción frente a otros elementos como el humano y los aspectos físicos.

Así mismo, Reyes (2014) buscó en su estudio la forma de lograr el aumento de la satisfacción de los clientes en una asociación civil dedicada al servicio de clientes. El autor propuso que se analice la gestión de la calidad, así como proponer estrategias para evaluar al cliente. Los resultados obtenidos han permitido mostrar la realidad de la empresa y la posibilidad de establecer mecanismos de mejora en la gestión de servicio de la organización. A partir de este estudio, se evalúan posibles indicadores a incluir en la organización para conseguir resultados a futuro y que pueden incluirse en SEMAPA.

Seijo, Barroeta y Mejía (2012), refieren en su análisis sobre las dimensiones de responsabilidad y ética empresarial en la gestión pública que es importante conocer a los usuarios del servicio, por ello se nombró como meta establecer las dimensiones de responsabilidad social y ética empresarial en la gestión pública por lo que se llega a la conclusión, que las dimensiones de la RS son: una interna en relación con los empleados y el medio ambiente y una externa en relación con las comunidades locales, proveedores, consumidores, derechos humanos y cuestiones ambientales; Asimismo, la ética empresarial es la disciplina que examina los principios

morales que rigen la vida empresarial y empresarial y observa y critica los valores efectivamente imperantes en los negocios tanto en general como en cada una de las organizaciones.

Adquirir el conocimiento más amplio dentro de la gestión pública nos permite reflexionar sobre las necesidades o debilidades de sus dimensiones, lo que hace necesario implementar estrategias para el desarrollo de la ética y la responsabilidad social en la empresa.

La investigación muestra que las EPS deben tener en cuenta la RS porque es un proceso de cambio que implica realizarlo dentro de la organización, con mucha ética y valores cumpliendo con sus dimensiones para obtener resultados fuera de ella involucrando a la población.

En el contexto nacional, Comeca (2016) en su análisis sobre la relación de dos elementos importantes en el servicio, señala que el servicio al cliente y la satisfacción del cliente se basan en una variedad de experiencias; se propuso encontrar el nivel de esa relación en la institución denominada OSINERGIM. Las conclusiones mostraron que ambas variables si se relacionan de manera directa y que el servicio es fundamental en la satisfacción. La presente investigación servirá para tener en cuenta no solo el trato al usuario si no la calidad de atención, el tiempo y otros aspectos que son parte de la RS para favorecer la satisfacción de los beneficiarios, porque la deficiencia de esta arrastra a niveles inferiores de calidad de vida.

Espinoza (2015) plantea en su estudio el desarrollo sustentable de las comunidades aledañas con el objetivo de determinar la difusión de la gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú. Luego de todo el estudio, se concluye que hay un impacto negativo que no apoya la sostenibilidad en el mercado, y que la economía impacta de manera directa en la organización. Por tanto, este análisis ayuda a esta investigación a entender mejor las estrategias tomadas y la forma de establecer los indicadores de manera que se pueda medir la gestión de la RSE.

Finalmente, Pastor (2014) hace hincapié en la necesidad de encontrar modelos de satisfacción para usuarios de agua y saneamiento, por ello planteó en su objetivo de estudio el definir parámetros que requiere la empresa y cómo se puede cambiar la gestión en busca de mejorar la satisfacción de los usuarios. Después del análisis, se ha encontrado que los clientes valoran el servicio en general y el aspecto tangible también es importante. Por tanto, este estudio ha aportado datos relevantes sobre la satisfacción de los clientes.

Así mismo, Guevara (2017) planteó su análisis sobre la RSE basado en la experiencia de SEMAPA en la ciudad de Chota, donde se enfoca en buscar la satisfacción de los clientes. Debido a ello, se concentró el análisis en la responsabilidad social empresarial como principal medio para su logro, de acuerdo al análisis hay una influencia sobre el usuario en su sentimiento de complacencia en un 86.4%; esto significa, que la calidad de entrega al usuario tiene efectos positivos más aún cuando se trabaja la RSE.

Las teorías relacionadas al tema están de las *expectativas*. Todas las personas se generan expectativas por los productos y servicios que obtienen, éstas se forman de acuerdo a su experiencia y las características que lo engloban al momento de la compra, ante esto, si no recibe según lo requerido, se genera una inconformidad o también llamada disconformidad; por tanto, el aspecto negativo condiciona la conducta del cliente.

De acuerdo a Liljander y Strandvik (1995), las expectativas tienden a producir imágenes en los clientes buscando la satisfacción o parcial o total ante su necesidad. Por ello, el agua potable y alcantarillado son servicios básicos indispensables cuya necesidad genera una alta expectativa en cuanto a calidad y calidad en función a esto y al servicio recibido la percepción que los usuarios tienen se determinó por medio de encuestas en donde se compara la percepción del servicio recibido con la expectativa que se tiene de él.

Teoría del desempeño o resultado Johnson, Anderson y Fornell (1995) proponen que un cliente se encuentra satisfecho cuando éste compara las percepciones con las expectativas y hay un resultado de valor en ellos. Del estudio se determina un justiprecio desde la perspectiva de los usuarios en función al servicio recibido ya que muestra evidentes deficiencias; sin embargo, desde la perspectiva de la empresa la percepción económica es muy baja lo que no permite que se brinde un servicio con la calidad óptima, es necesario la subvención de la municipalidad.

Teoría de los stakeholders. Según las teorías de Freeman (1984), los *stakeholders* son los grupos o personas que influyen en una organización para el logro de sus objetivos, estos pueden ser considerados como los empleados, accionistas, sindicatos, etc.

Es por eso que desde la perspectiva de la RSC existe un compromiso con la organización y los integrantes con el fin de aumentar la legitimidad, credibilidad, confianza y comprensión mutua. Por ello se debe de identificar bien quienes son los agentes que participan y que tipo de injerencia tienen en las decisiones de la organización.

Los usuarios del SEMAPA Chota no han alcanzado un grado de conciencia de la responsabilidad social que a ellos les atañe, es decir exigen su derecho sin darle mucha importancia al cumplimiento de sus obligaciones, de otro lado la EPS ha descuidado el aspecto de la concientización en el uso de los recursos y servicios por lo que ha delimitado su accionar a los usuarios reales descuidando su RS frente a los usuarios potenciales, quienes con el transcurrir del tiempo formarán parte de un sector desentendido e insatisfecho.

En el contexto de los conceptos teóricos, los servicios son actividades económicas ofrecidas de una parte a otra que generalmente utilizan servicios dependientes del tiempo para lograr los resultados deseados con los propios destinatarios, con objetos u otros bienes de los que son responsables. A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan un valor agregado del acceso a bienes, trabajadores, habilidades profesionales,

instalaciones, redes y sistemas; Sin embargo, generalmente no adquiere la propiedad de la propiedad física en cuestión. (Lovelock y Wirtz, 2009, p. 12).

También se definen como un alquiler que genera un beneficio a través del uso o cumplimiento sobre la pericia o trabajo de la persona u organización (Lovelock y Whists, 2009, p. 13).

Funciones de servicio. "Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino el resultado de las actividades del proveedor para satisfacer al cliente" (Zeithaml et al. 2009, p, 15).

Los servicios cuentan con tres atributos, los mismos que hacen de su estudio más complejo: la intangibilidad en la medida que un servicio no es un objeto que se pueda poseer o sentir, sino un beneficio que el usuario adquiere; Heterogeneidad, en la medida que resulta de las circunstancias de quien lo contrata y el beneficio que recibe (Zeithaml et al., 2009, p.16).

Factores de la gestión del servicio

Zeithaml, et al. (2009) sostienen que, "para evaluar el desempeño y resultados de una organización, el cliente comparando las expectativas con el desempeño recibido determina el nivel de satisfacción". Para ello, utiliza cinco dimensiones:

Fiabilidad: capacidad de expresar la confianza los clientes a través de los servicios, definidos y diseñados para dar valor.

Confiabilidad: el hacer bien las cosas a la primera vez, y que el cliente valore el compromiso de hacerlo.

Seguridad: Sentimiento de honestidad que genera la sensación de cuidado e interés en los servicios que recibe el cliente.

Capacidad de Respuesta: Actitud de dar pronta respuesta a una situación con el cliente.

Empatía: Disposición del colaborador para entender la situación del cliente desde un aspecto humano.

Tangibles: Elementos físicos que permiten que las operaciones de servicio se ejecuten con toda la calidad.

Definición de calidad de servicio. Calidad. - La calidad se puede definir como la conformidad relativa con las especificaciones, en qué medida un producto cumple con las especificaciones de diseño, cuanto mayor sea su calidad, o cómo se encuentra la satisfacción general en un producto que cumple con todas las expectativas que busca un cliente. y por lo tanto está controlado por reglas que deben ser verificadas en el mercado y que son establecidas por las organizaciones que certifican un producto.

No existen parámetros para medir la calidad que sean ampliamente aceptados en una industria como en muchas otras que trabajan con activos reales.

Servicio. - Una actividad o servicio que una parte presta a otra y por la que se requiere pago.

Clientes. –Persona que buscan algún tipo de transacción por una necesidad identificada y que va generar un pago por ello. Zeitham (1988) refiere que, a lo largo plazo en la organización, Actualmente se puede observar que el atributo que contribuye al posicionamiento a largo plazo de una organización es la opinión de los clientes sobre el servicio recibido. De esta forma queda claro que la organización debe satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva.

Por tanto, para cumplir con estas expectativas subjetivas, es necesario contar con información adecuada sobre los clientes, incluyendo los aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se determinan para evaluar la calidad de un servicio. Es importante señalar que cuando una organización mira la visión en términos de la calidad del servicio ofrecido, primero debe entender que un servicio se considera de calidad cuando cumple con su propósito: satisfacer las necesidades de los clientes, presentes y futuros.

Responsabilidad social empresarial. -ISO 26000 (2010). Señala que “la RS es responsabilidad de una organización ante el impacto que sus decisiones y actividades tienen en la sociedad y el medio ambiente a través de un

comportamiento transparente y ético que conduzca al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, contribuye ".

Libro Verde (2001) sostiene que es la forma voluntaria de preocuparse por la sociedad y el medioambiente mediante las operaciones comerciales de la empresa.

La Unión Europea (2001) postula que hay dos enfoques, el interior y el exterior. La dimensión interna tiene en cuenta los recursos humanos de la organización, sus objetivos, problemas y necesidades personales. Los accionistas también, por supuesto, pero no hace falta decirlo. Por otro lado, la dimensión externa incluye comunidades locales, proveedores y clientes.

En la elaboración de los instrumentos se tomó en consideración entre los indicadores con mayor relevancia para cada una de las dimensiones entre los que se ha considerado.

La Dimensión Interna se tiene: Recursos humanos; en este indicador se tendrá en consideración Política de personal que va más allá de los requisitos legales y beneficia tanto a los empleados en el lugar de trabajo como a la familia.

Necesidades; los colaboradores presentan muchas dificultades tanto personales como en el trabajo, las mismas que debe ser atendidas de manera flexible de igual formas la empresa debe brindar condiciones laborales para mejorar el trabajo en sus diferentes áreas.

Valores y principios éticos. Se refiere al enfoque de gestión sobre los valores que la organización ha establecido y cómo integra sus principios, valores y creencias en la planificación de sus estrategias, toma de decisiones y desarrollo de actividades.

La Dimensión externa se considera: Proveedores. La empresa considera una política en la lo que implica una serie de decisiones sobre sus beneficiarios y proveedores en cuanto a la integridad y calidad de los servicios que ofrece.

Compromiso con la comunidad. Son acciones que la organización realiza para incidir y colaborar con la comunidad, ya sea directamente o vinculando su

trabajo a través de alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de la comunidad.

Alrededores. Es el compromiso de la empresa con la protección y el cuidado del medio ambiente, el desarrollo sostenible; y las medidas que la organización ha implementado, tales como: B. la política de reciclaje, ahorro energético, etc.

La presente investigación servirá para tener en cuenta no solo el trato al usuario si no la calidad de atención, el tiempo y otros aspectos que son parte de la RS para favorecer la satisfacción de los beneficiarios, porque la deficiencia de esta arrastra a niveles inferiores de calidad de vida.

Espinoza (2015) en su disertación "La gestión de la responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su impacto en el desarrollo sostenible de las comunidades aledañas" de la Universidad de San Martín de Porres "en su objetivo general señala la incidencia de la gestión de la responsabilidad social empresarial de empresa minera en Perú, finalmente refiere que hubo un impacto negativo que perjudicó la imagen de las empresas del rubro.

La investigación sirve para proponer un conjunto estrategias, basados en indicadores sociales, para que las empresas puedan medir su gestión frente a la responsabilidad social empresarial con el fin de incrementar la sostenibilidad en las comunidades.

III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo abordaremos el método utilizada para este trabajo de investigación es mediante la hipótesis deductiva, que lo que se busca es dar una respuesta a la formación del problema y probar que la hipótesis sea verdadera (Hurtado y Toro, 2007).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño de investigación

Es un estudio no experimental porque las variables fueron tratadas como se muestra en la herramienta de medición, es decir, no hay intervención humana en la manipulación de las variables.

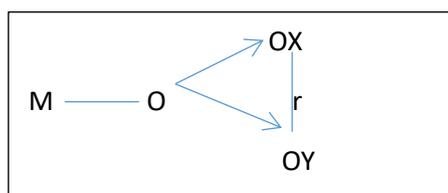
Tipo de investigación.

El estudio de investigación es cuantitativo ya que los resultados se cuantifican para cada variable. Según San Pierri (2008, p. 104)

Enfoque

De acuerdo con los objetivos y la hipótesis que se supone que prueba la veracidad, este estudio sigue un enfoque correlativo.

Esquema



Donde:

M = Muestra

OX=Observación de la variable. Eficacia de gestión del servicio

OY=.Observación de la variable. Nivel de responsabilidad social

r = Relación que existe entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Eficacia de gestión del servicio

Son las acciones y diligencias dispuestas a gobernar, disponer, dirigir, ordenar, u organizar con el fin del lograr los objetivos planteados

Variable Nivel de responsabilidad social

Libro Verde (2001) sostiene que la preocupación real y voluntaria transforma la RSC en un cambio dentro de las empresas y que busca una oportunidad de demostrárselo al medioambiente.

3.3. Población y muestra.

Población.

Para este trabajo de investigación la población estará representado por 24 administrativos de SAEMAPA -2018 y 5 840 Usuarios del servicio del agua SEMAPA Chota.

Tabla 1. *Identificación de población.*

Ítem	Descripción	Cantidad
01	Personal administrativo	24
02	Domicilios Usuarios del servicio del agua	5 840

Elaboración: Propia del autor.

Fuente: Tomado del registro de instalación de servicio de agua SEMAPA-Chota 2017.

Muestra.

Para determinar la muestra de una población de 5840 clientes se utilizará un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%. Se aplicará la fórmula siguiente.

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

Dónde:

N: tamaño de la población.

e: error de estimación máximo aceptado.

p: probabilidad de ocurrencia.

q: probabilidad de no ocurrencia.

Z: nivel de confianza.

	95%	
Z =	1.96	$N = \frac{1.96^2 * 5840 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (5840 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$
e =	0.05	$.N = \frac{3.8416 * 5840 * 0.25}{0.0025 * (5839) + 0.9604}$
p =	0.5	
q =	0.5	$N = \frac{3.8416 * 5840 * 0.25}{0.0025 * (5839) + 0.9604}$
N =	5840	

N = 360 Instalaciones usuarios del Semapa Chota.

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

Técnica.

a.- Encuesta

Alba, Fernández, Machado y Tenorio (2010) “Señalan que la encuesta es verbal y puede usar el método de la entrevista, mientras que cuando una encuesta es escrita se puede diseñar como instrumento un cuestionario para presentar el listado de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas según la intención del proceso de la investigación”

Se trabajaron con las variables: Eficacia de gestión del servicio y la variable: nivel de responsabilidad social.

b.- Observación directa

Ñaupas y otros (2013) “Definen que la observación directa es aquella que se establece entre el investigador y el objeto investigado”

En la investigación la observación permitió realizar las encuestas a la muestra seleccionada.

Cuestionario.

El cuestionario elegido para el desarrollo de este trabajo es de tipo Likert, cuyas preguntas fueron elaboradas en relación a las variables de estudio y representó la principal herramienta metodológica para la recolección de la información inherente al presente estudio.

Para este estudio se seleccionaron las siguientes alternativas y / o categorías en base a los enunciados (Ugarriza, 179): “Si el entrevistado tiene un nivel de cultura más alto, se le puede escalar en 07 puntos, y si tiene menos cultura, sólo se puede escalar en 03 puntos”, por lo que se aplicaron las siguientes categorías a la muestra.

Tabla 2. *Categorías asignadas a las variables.*

Categoría	Símbolo	Peso
Muy bueno	Mb	5
Bueno	B	4
Regular	R	3
Malo	M	2
Muy malo	Mm	1

Elaboración: Propia del autor.

Fuente: Basado en (Ugarriza, 2000. P. 33). Kerlinger, citado por Hernández et al.

Validez y confiabilidad.

Validez

Ugarriza (citado en Ñaupas et. al. 2000) la define como la forma de validar de manera exacta un instrumento con sus indicadores que le van a permitir al investigador obtener un dato mucho más certero.

Confiabilidad.

Ñaupas et. al. (2013) afirma que se vuelve confiable un instrumento cuando el valor se encuentra en un promedio mayor al de 0.7.

La validez de la investigación se realizó a través del software SPSS. Los instrumentos se validaron mediante el Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0.86, esto quiere decir que el instrumento es confiable para su uso.

Validación del instrumento de medición de datos

Tabla 3. *Escala de valoración de Alpha de Cronbach.*

Valor de Alpha de Cronbach	Valoración
Coefficiente > 0.9	Excelente
Coefficiente > 0.8	Bueno
Coefficiente > 0.7	Aceptable
Coefficiente > 0.6	Cuestionable
Coefficiente > 0.5	Pobre
Coefficiente < 0.5	Inaceptable

Elaboración: Propia del autor

Fuente: Según George & Mallery (2011), la escala para evaluar la coeficiencia.

3.5. Procedimientos

En el presente estudio, la recolección de datos se basa en un análisis de libros que sustentan el estudio realizado, así como la recolección de información utilizada con la herramienta que ayudará a obtener y analizar la información necesaria sobre las variables a discutir y determinar la relación entre la efectividad del servicio y la responsabilidad social en SEMAPA. por métodos estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos de la Investigación

Para Muñoz (20011, p. 215) el proceso parte de lo particular a lo general. Este método permitirá dilucidar a partir de los problemas generales de la institución en estudio.

Coeficiente de correlación según Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman toma valores entre -1 y +1, que al obtener un resultado +1 indica una

relación lineal perfecta positiva, un valor de -1 indica una relación lineal perfecta negativa; un resultado con un valor de 0 indica una relación lineal de cero. El coeficiente r es una medida simétrica: la correlación entre X_i y Y_i es la misma entre Y_i y X_i . Tabla 4. *Valor y grado de significancia según Rho Spearman.*

Valor	Porcentaje	Significancia
0.76 - 1.00	76% al 100%	Fuerte y perfecta
0.51 - 0.75	51% al 75%	Moderada y fuerte
0.26 - 0.50	26% al 50%	Débil
0.00 - 0.25	0% al 25%	Escasa nula

Elaboración: Propia del autor

Fuente: Adaptado de (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009)

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se desarrollará de forma transparente, sin que la información contenida en el proyecto plagie ninguna otra investigación existente, a excepción de las tesis y artículos utilizados como referencias para lograr el desarrollo del trabajo con real, claro y preciso. datos. Ábrego, nos comenta que hay triple carácter de ética:

1. **Carácter Racional:** mantiene que:

“La ética es parte de la razón de ser, hace que los seres humanos encuentren y consolidan su razón” (Gutiérrez Sáenz, 1996, pág. 18)

2. **Carácter Práctico:**

La ética es manifestar día a día en nuestra vida cotidiana, se edifica cuando se sigue buscando mejoras en la situación de ser en este mundo ayudando así una buena convivencia de sociedad y progreso de nuestra persona.

3. **Carácter Científico:**

El científico se basa en tener un estudio propio de algo, el cual sea autónomo y sea un método de estudio personal del sujeto (o de algo)

IV. RESULTADOS

En esta etapa de desarrollo del estudio, expresaremos los resultados que se han obtenido del procesamiento a través de tablas y gráficas.

Los resultados se demuestran en dos momentos; el primero comprende a la relación de variables verificadas mediante el *coeficiente de correlación de (Rho) Spearman* y en el segundo momento se prueban las Hipótesis planteadas que viene a ser H_0 la Hipótesis nula y la H_1 que es la Hipótesis alterna que espera alcanzar la veracidad el investigador y que se pone a prueba de aceptación o rechazo de acuerdo a los resultados de grado de significancia bilateral.

Tabla 5. *Eficacia de gestión del servicio (NEG)*

Dimensión/Categoría	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Respuestas
Fiabilidad	11	55	6	0	0	72
Seguridad	10	29	8	1	0	48
Respuesta	16	24	7	1	0	48
Empatía	1	17	4	2	0	24
Tangibles	10	30	6	2	0	48
Total	48	155	31	6	0	240
%	20%	65%	13%	3%	0%	100%

Elaboración: Propia del autor

Fuente: Resultados de la tabulación de datos obtenidos de la tabla 01

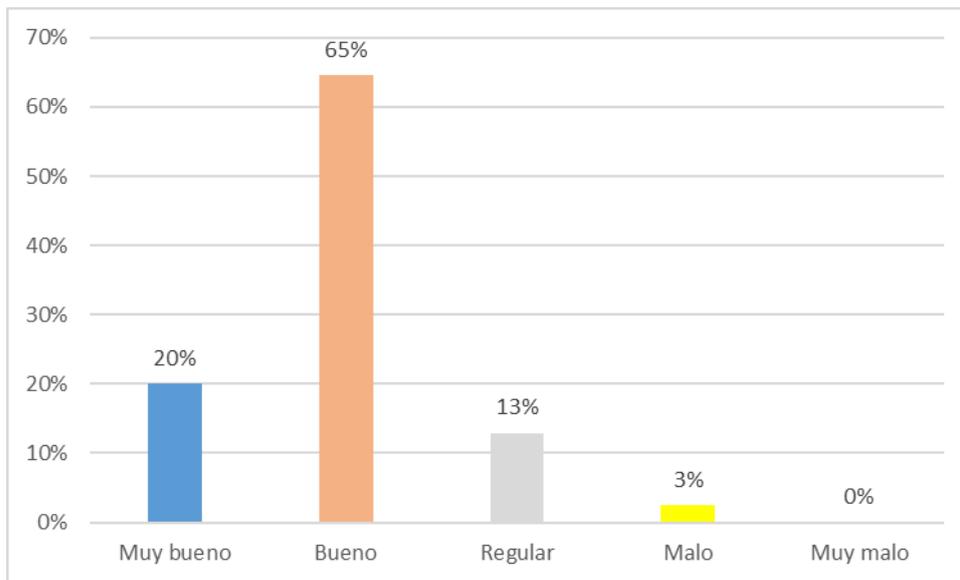


Figura 1. Eficacia de gestión de servicio (NEG)

Interpretación: La figura muestra que la moda es la categoría bueno, además 50% de encuestados ha calificado que la eficacia de gestión del servicio como "BUENO = 4" o más y el otro 50% lo calificó como "BUENO = 4" o menos y la media general de 4.02 quien representa el 80.4 % respecto del nivel esperado 5 por lo tanto el nivel es bueno.

Tabla 6. Nivel de responsabilidad social (NRS)

<i>Dimensión/Categoría</i>	<i>Muy bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Muy malo</i>	<i>Respuestas</i>
Recursos Humanos	314	371	34	1	0	720
Problemas y necesidades	273	378	57	12	0	720
Valores y principios éticos	366	283	41	10	20	720
Proveedores	110	211	24	15	0	360
Compromiso con la comunidad	266	392	42	10	10	720
Medio ambiente	233	384	81	10	12	720
Total	1562	2019	279	58	42	3960
%	39%	51%	7%	1%	1%	100%

Elaboración: Propia del autor

Fuente: Resultados de la tabulación de datos obtenidos de la tabla 02

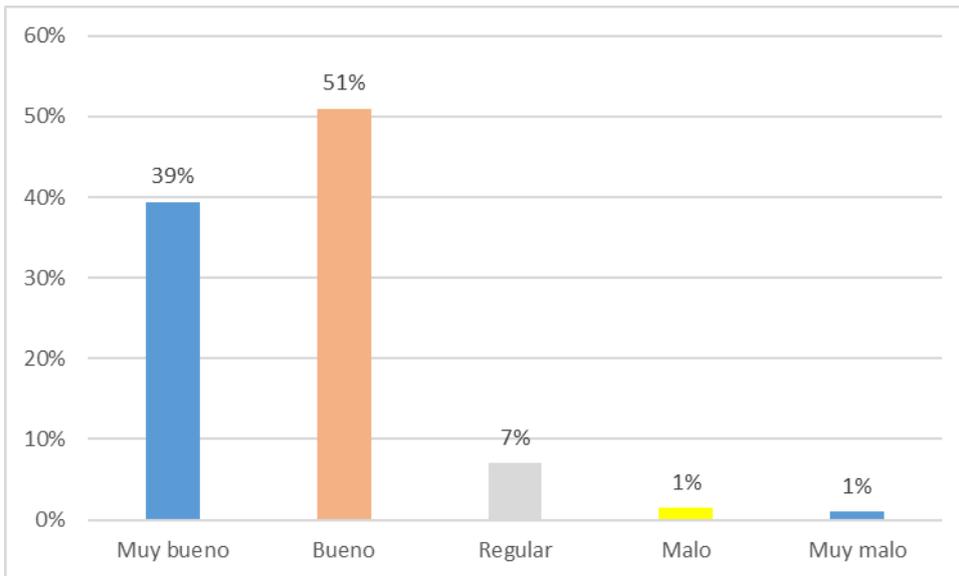


Figura 2. Nivel de responsabilidad social (NRS)

Interpretación: La figura muestra que la moda es la categoría muy buena, además 50% de encuestados ha calificado al Nivel de responsabilidad social como "BUENO = 4" o más y el otro 50% lo calificó como "BUENO = 4" o menos y la media general de 4.26 quien representa el 85.2% respecto del nivel esperado 5 por lo tanto el nivel es bueno.

Tabla 7. *Relación entre variable eficacia de gestión del servicio y nivel de responsabilidad social.*

Dimensión/Categoría	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
V1=Nivel Eficacia de Gestión (NEG)	20%	65%	13%	3%	0%	100%
V2=Nivel de Responsabilidad Social (NRS)	39%	51%	7%	1%	1%	100%

Elaboración: Propia del autor

Fuente: Resultados de la tabulación de la tabla 01 y 02

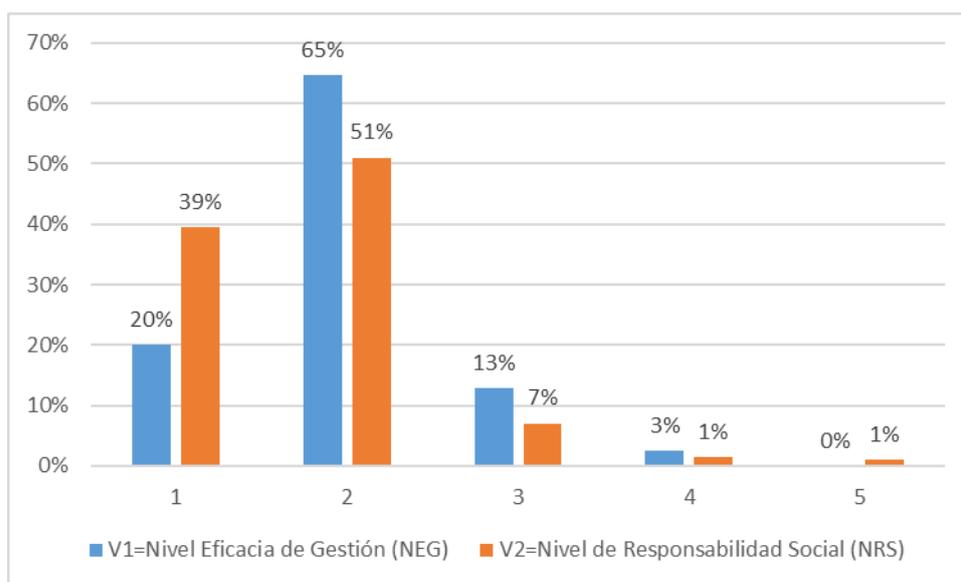


Figura 05. *Relación entre variable eficacia de gestión del servicio y nivel de responsabilidad social.*

Interpretación: En la figura se muestra la medición “bueno” de la eficacia de gestión del servicio con 4.02 es decir 80.4% y el nivel bueno de responsabilidad social con 4.26 es decir 85.2% lo cual indica que las dos variables se encuentran en nivel bueno.

Prueba de Hipótesis

El objetivo de esta Prueba es determinar si el valor supuesto (hipotético) debe aceptarse como verosímil en base a la evidencia muestral. Para este caso, procede como sigue:

Se presentan cinco pasos para probar la hipótesis de investigación, los cuales se detallan a continuación:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis nula o hipótesis de trabajo (H_0) “a menor eficacia de gestión de servicio, menor sera el nivel de responsabilidad social,SEMAPA.Chota- 2018.”

Paso 2: Hipótesis Alterna o del investigador (H_1) “a mayor eficacia de gestión de servicio, mayor sera el nivel de responsabilidad social,SEMAPA.Chota- 2018.”.

Paso 3. Determinación del margen de error o alfa α . El error considerado para aceptar o rechazar la hipótesis es 0.05, cuya equivalencia es 5%.

Paso 4: Elección de la prueba. Por tratarse de un estudio cuantitativo de dos variables numéricas bajo escala ordinal se elige la Prueba de Correlación de (Rho) de *Spearman*.

Paso 5: Realizando la prueba de Correlación de (Rho) de *Spearman*.

Los criterios para decidir son dos:

Criterio uno: $p\text{-Valor} < \alpha$; rechazamos H_0 .

Criterio dos: $p\text{-Valor} > \alpha$; aceptamos H_0 .

Tabla 8. *Coefficiente de Correlación (Rho) de Spearman y significancia bilateral*

Correlaciones	VARIABLES		Nivel de Eeficacia de Gestión (NEG)	Nivel de Responsabilidad Social (NRS)
Rho de Spearman	Nivel de Eficacia de Gestión (NEG)	Coefic correlación	1 000	,224
		Sig. bilateral)	.	,292
		N	24	24
	Nivel de Responsabilidad Social (NRS)	Coefic correlación	,224	1 000
		Sig.(bilateral)	,292	.
		N	24	360

Elaboración: Propia del autor

Fuente: *Relación entre variable eficacia de gestión del servicio y nivel de responsabilidad social.*

Tabla 9. *Criterio uno y dos para decisión de la Hipótesis.*

1. P- Valor (Sig. bilateral) (Probabilidad de error)	Condición	Error (α)	Rechazar
p-valor	<	0.05	H0
2. P- Valor (Sig. bilateral) (Probabilidad de error)	Calculado	Error (α)	Aceptamos
0.292	>	0.05	H0

Elaboración: Propia del autor

Fuente: Coeficiente de Correlación (Rho) de *Spearman* y significancia bilateral

Conclusión

1.- Aceptamos la Hipótesis nula H0 “a menor eficacia de gestión de servicio, menor sera el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.” debido a que el error para rechazarla es de 0.292 quien es mayor a la condición del 0.05.

2.- Rechazamos la relación entre las dos variables porque el grado de error a equivocarse al hacer esta aseveración es de 29% y el nexos de ambas variables de estudio es de hasta 0.224 constatando la tabla 05 es la significancia escasa nula.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se realizó el análisis de la información recolectada a través de la herramienta Likert con el fin de dar respuesta a los objetivos del enfoque correlativo a la efectividad de la gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social de SEMAPA Chota - 2018 Esta podría ser la relación que se determine en relación con cada una de las variables examinadas; Una vez identificado el nivel en el que se desarrollaron las variables, expresamos lo siguiente.

Primera. - La investigación en su primer objetivo específico plante, Medir la eficacia de gestión de servicio en, SEMAPA. Chota - 2018. Observándose que el nivel es 4.02 bueno representando por el 80.4%, del total porcentual; tal como se muestra en la figura 03. Al constatar con el estudio de Rojas (2015) quien refiere que los factores de una organización están relacionados con el sentido humano y el espacio físico, por lo tanto, se obtendrá mejores resultados si se trabajan ambas.

Segunda. - El segundo objetivo específico es determinar el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018 señalando que el nivel de responsabilidad social es bueno, que es el 85.2% del porcentaje total, como se muestra en la Figura 04. Al consultar los resultados de Pastor (2014), quien opina que la satisfacción del cliente es en última instancia parte de los procesos de contacto entre EPS y los clientes tienen un alto nivel de satisfacción, lo que se refleja en una opinión positiva o negativa hacia las empresas. Por tanto, los dos estudios coinciden en que existe un vínculo entre los dos.

Tercera. - En cuanto a la relación entre las dos variables, se puede observar en la Figura 05 que existe una relación cercana de cero entre las variables, es decir, las dos variables son apenas cero.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general

Se determinó que el grado de similitud de la eficacia del nivel de servicio tiene una relación con el nivel de responsabilidad social SEMAPA Chota -2018 de hasta 0.224 de grado de correlación (Rho) de Spearman, lo que significa que es escasa nula; esto quiere decir que se incrementa los factores de dimensión del nivel de responsabilidad social cuando se incrementa las dimensiones de la eficacia de gestión del servicio de manera escasa nula.

De acuerdo a los objetivos específicos

1.- El nivel de eficacia de la gestión del servicio SEMAPA Chota – 2018, alcanzando un nivel de hasta 4.02 respecto del nivel esperado 5 lo que significa que es un nivel bueno, además representa al 80.4% del nivel total porcentual.

2.- Se determinó que el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018 es bueno con 4.26 de un nivel esperado 5 el cual representa al 85.2% del total porcentual.

3.- Se Determino que el grado de similitud de la eficacia de gestión de servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018. Es de hasta 0.224 lo que cumple con encontrarse dentro del rango de correlación de (Rho) Spearman, la escala que da inicio en 0 y +1 por lo tanto el resultado encontrado 0.224; es una relación escasa nula, de acuerdo a la tabla 05; pudiendo interpretar que los factores la dimensión de nivel de responsabilidad social aumentan cada vez que aumenta el nivel de eficacia de gestión del servicio de manera escasa nula.

VII. RECOMENDACIONES

a.- Recomendaciones respecto al diseño del estudio.

El estudio podría cambiarse de un diseño no experimental a un diseño experimental en el que las variables se pueden manipular a través de un tercer elemento llamado condicionamiento, por ejemplo, dependiendo de los resultados de las variables, así como se puede crear un diseño multivariado para modelar el servicio. Gestión Generar eficiencia en cuanto al nivel de responsabilidad social de las instituciones.

b.- Recomendaciones respecto a la aplicación del estudio

En esencia, esta investigación se puede aplicar a cualquier empresa que tenga la misma industria que SEMAPA - Chota. Bueno, en realidad este sería el comienzo de medir la efectividad de la gestión de servicios industriales en términos del alcance de su responsabilidad social. Las empresas que han generado una ventaja competitiva están por encima de la media, es decir, cobran más por sus servicios y son más aceptadas por los stakeholders.

c.- Recomendaciones respecto a nuevos problemas

Los nuevos problemas que se plantean derivan de la recomendación anterior; H. no medir la empresa o empresas que tienen el mismo objeto sino medir el sector, por lo que el nuevo problema a considerar sería la eficiencia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social en el sector que compite por el servicio y responsabilidad social, el objetivo sería promediar el nivel de responsabilidad social en esa industria para determinar el impacto en los grupos de interés que perciben el servicio.

REFERENCIAS

- Alejandro E. Loly, J. d. (2013). "*La Satisfacción y la Calidad de Servicio en irganizaciones públicas y privadas de lima metropolitana*". Lima - Perú: ISSN Electrónica. (s.f.). O btenido de http://www.espacial.com/contacto/8/files/hoffman_voltameter_724.jpg
- Autoridad Nacional del Agua. (2015).
- Barrera, G. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Mexico.
- Castillo, C. y. (2016). "*Calidad de atención al servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Oficina regional de OSINERMIN LA Libertad 2015*". Trujillo: Repositorio de la Univeersidad Nacional de Trujillo.
- Espinoza Guadalupe, L. (2015). *La gestion de responsabilidad social empresaiial de las enoresas mineras en el Perú y su insidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno priodo 2004-2014*. Lima: Repositorio Académico USP.
- Freeman. (1984). "*La teoría de los Stakeholders*". Boston: Pitman.
- Gevara. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios del semapa chota – 2017*. Chota.
- Hunt, T. &. (1994). *Public relations techniques Harcourt* . Brace College Publishers.
- Instituto de practicas empresariales. (2013).
- Instituto Nacional de Estadistica e Informática. (2015).
- ISO, S. (2010). *Norma Internacional ISO 26000*. Ginebra: Traslacion Management Group.
- Johnson, D. A. (1995). *Rational and Adaptive Expectations in a customer expectation framewor*. . Chicago: Journal of Customer Research.
- Libro verde. (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Lisboa- Portugal.
- Liljander, V. y. (1995). *The Nature of Customer Relationships in Service, Advances in Service Marketing and Manamegement*. Greenwich. T. Swartz, D.E. Browen, And S.W. Brown.
- Lovelock, y. W. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y estrategia - Integración de calidad de servicio y Productividad*. . Mexico: Pearson. (6° ed).
- Medina-Merodio, J. A., de Pablos-Heredero, C., Jiménez-Rodríguez, M. L., & Marcos-, d. (2014). "Análisis de la satisfacción de cliente mediante el uso de cuestionarios con preguntas abiertas". *Redalyc.org*, 92-99.

- Melgar. (2017). *"Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el área de atención al ciudadano en una entidad del estado"*. Lima -Perú: PUCP.
- Nyeck, S. M. (2002). "10 Years of service quality measurement reviewing the use of the SERVQUAL instrument". *Instrument the bi-anual, academic publication of universidad ESAN* 7(13).
- Ñaupas, H. M. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: UNSM.
- ONU Hábitat. (2012). *Por un mejor futuro urbano*. EE. UU.
- Organización de las Naciones Unidas EE.UU. (2012). *Por un mejor futuro urbano. Hábitat*.
- Pastor Paredes, O. .. (2014). *"evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar la demanda"*. Lima: PUCP. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5470>
- Peraltilla. (2015). *"factores que limitan la implementación de Estándares TI orientados a la gestión de servicios en la GCTIC de EsSalud"*. Lima: Repositorio Universidad Cesar Vallejos.
- Reyes, S. (2014). *"Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango"*.
- Rojas. (2015). *"Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de la municipalidad"* Universidad de Chile. Chile : Repositorio Universidad de Chile.
- Seijo, B. y. (2012). *"Dimensiones de la responsabilidad social y la Ética empresarial en la Gestión Pública"*. Universidad Privada Dr. Rafael Ballozo Chacín. Venezuela: Universidad Privada .
- Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento. (2015).
- Zeithaml, V. B. (2009). *Mercadotecnia de servicio*. Mexico: Mc. Graw Hill.

ANEXOS

Declaratoria de originalidad del autor (es)

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento, las alumnas del sistema universitario basado en experiencia universitaria: Noemi Díaz Vásquez, DNI 41147186 y Luz Marleni Ochoa Vásquez, DNI 40701201

Quienes han elaborado el Trabajo de Investigación denominado "Eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018" para optar el grado de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo; que el presente trabajo de investigación Final - Tesis ha sido íntegramente elaborado por nuestra persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa.

Debo constatar mediante el presente escrito que hemos citado a los autores de donde se obtuvo información e identificó su trabajo, además que no se reconoció como propias las ideas expuestas por terceros, referente a fuentes físicas o virtuales.

Asimismo, afirmamos que hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad. Asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

15 de diciembre 2018



Noemi Díaz Vásquez

D.N.I. N° 41147186



Luz Marleni Ochoa Vásquez

D.N.I. N° 40701201

Declaratoria de autenticidad del asesor



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Filiar Chiclayo, Revisor de la tesis titulada: "EFICACIA DE GESTIÓN DEL SERVICIO EN RELACIÓN AL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, SEMAPA. CHOTA – 2018 " de los estudiantes: NOEMI DÍAZ VÁSQUEZ y LUZ MARLENI OCHOA VÁSQUEZ.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender de la tesis con todas las normas para el uso de la citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 12 de febrero del 2020



FIRMA

Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz
DNI: 40546515

Acta de sustentación del Trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:30 horas del día 27 de Setiembre del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 097, de fecha 26/09/19 del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "Eficacia de Gestión del Servicio en relación al nivel de Responsabilidad Social, SEMAPA Chota - 2018"

presentado por el (la) Bachiller: Naemi Diaz Viquez Viquez con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

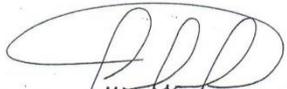
PRESIDENTE : Mgtr. Julio Cesar Nuntón More
SECRETARIO (A) : Mgtr. Sandra Natali Pastor Bagan
VOCAL : Mgtr. William Ricardo Diaz Torres.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:00 del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.


Mgtr. Julio Cesar Nuntón More
Presidente


Mgtr. Sandra Natali Pastor Bagan
Secretario (a)


Mgtr. William Ricardo Diaz Torres
Vocal

Reporte de Turnitin

Eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota – 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	2%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	15%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	1%
4	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
5	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	<1%
7	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1%

Autorización de publicación de tesis en el repositorio Institucional (escaneada)_

 UCV <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo... Normi Díaz Vázquez....., identificado con DNI N.º 41147186... egresada de la Escuela de Administración..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "EFICACIA DE GESTIÓN DEL SERVICIO EN RELACIÓN AL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, SEMAPA. CHOTA - 2018"

.....
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



FIRMA

DNI: 41147186

FECHA: 24-09-2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P DE

ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUZ MARLENI OCHOA VASQUEZ

INFORME TITULADO:

« EFICACIA DE GESTIÓN DEL SERVICIO EN RELACION AL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, SEMAPA. CHOTA - 2018 »

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 27/09/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORIA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Migra
Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:30 horas del día 27 de Setiembre del 2019, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 097, de fecha 26/09/19 del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "Eficacia de Gestión del Servicio en relación al nivel de Responsabilidad Social, SEMAPA Chota, - 2018"

presentado por el (la) Bachiller: Naemi Diaz Vasquez Luc Marlens Chota Vasquez, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

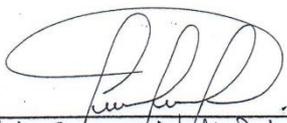
PRESIDENTE : Mgtr. Julio Cesar Nuntón More
SECRETARIO (A) : Mgtr. Sandra Natali Pastor Bagan
VOCAL : Mgtr. William Ricardo Diaz Torres.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:00 del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.


Mgtr. Julio Cesar Nuntón More
Presidente


Mgtr. Sandra Natali Pastor Bagan
Secretario (a)


Mgtr. William Ricardo Diaz Torres
Vocal

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Instrumentos de medición
	O. General	O. Específicos					
¿Cuál es la eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA? Chota – 2018 ?	Determinar la eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.	<p>Medir la eficacia de gestión de servicio en, SEMAPA. Chota - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota – 2018</p> <p>Determinar el grado de similitud de la eficacia de gestión de servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.</p>	<p>H1: a mayor eficacia de gestión de servicio, mayor será el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota -2018.</p> <p>H0: a menor eficacia de gestión de servicio, menor será el nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018.</p>	<p>eficacia de gestión del servicio</p> <p>Nivel Responsabilidad social</p>	<p>Dimensión</p> <p>Dimensión Interna</p> <p>Dimensión Externa</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Tangibles</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Problemas y necesidades</p> <p>Valores y Principios. éticos</p> <p>Proveedores</p> <p>Compromiso con la comunidad</p> <p>Medio ambiente</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Tipo Likert</p>

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems o preguntas	
Nivel de responsabilidad social (NRS)	Libro Verde (2001) sostiene que “la responsabilidad social corporativa o empresarial es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales de las empresas se instituciones, en sus operaciones comerciales y en la relación con sus interlocutores”	Dimensión interna	Recursos humanos	¿Cómo percibe al nivel de preparación del personal para brindar el servicio como producto de la gestión del servicio al cliente?	
			Problemas y necesidades	¿Cómo percibe el nivel de atención del personal de SEMAPA Chota – 2018 como producto de la gestión del servicio al cliente?	
			Valores y principios éticos	¿Cómo percibe el nivel de disposición e inmediatez para brindar el servicio como producto de la gestión del servicio al cliente?	
				¿Cómo percibe el nivel de actitud y comunicación con el cliente como producto de la gestión del servicio al cliente?	
				¿Cómo percibe el nivel de valores que se transmiten al cliente, como resultado de la gestión del servicio al cliente?	
		Dimensión externa		Proveedores	¿Cómo percibe el nivel de ética del personal como resultado de la gestión del servicio al cliente?
				Compromiso con la comunidad	¿Cómo percibe el nivel de provisiones adquiridas en la provincia de Chota?
				Medio ambiente	¿Cómo percibe al nivel de oportunidad de empleo a pobladores de Chota como resultado de gestión del servicio al cliente?
					¿Cómo percibe al nivel de concientización en el uso de recursos agotables como resultado de gestión del servicio al cliente?
					¿Cómo percibe el nivel de convivencia con la comunidad como resultado del servicio al cliente?
			¿Cómo percibe el nivel de responsabilidad ambiental como resultado del servicio al cliente?		

Operacionalización de la variable RS

Elaboración: Propia del autor.

Fuente: Basado en la teoría dimensiones del servicio de Zeithaml, et al. (2009)

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems o preguntas
Eficacia de Gestión del servicio(EGS)	Concretar oportunamente los objetivos planteados mediante las Operaciones administrativas, ordenadas y organizadas para brindar la satisfacción de los clientes mediante el servicio al cliente.	Dimensiones	Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Tangibles	<p>¿Cuál es su percepción sobre el nivel de puntualidad en el servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa – chota 018?</p> <p>¿Cuál es su percepción sobre el nivel de control y monitoreo del líquido elemento para aumentar la confiabilidad del usuario en el servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota 2018?</p> <p>¿Cuál es su percepción sobre el nivel de servicio seguro y cuidadoso que recibe el usuario y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?</p> <p>¿Cómo percibe el nivel de programación antes durante y después del servicio y que impacta en la responsabilidad social de Semapa Chota -2018?</p> <p>¿Cómo percibe el nivel de gestión para que el usuario sienta la seguridad de requerir los servicios a Semapa Chota - 2018?</p> <p>¿Cómo percibe el nivel de gestión en el personal para generar confianza del cliente en Semapa Chota - 2018?</p> <p>¿Cómo percibe el nivel de gestión de contingencia para eventualidades de emergencia que repercute en la responsabilidad social de Semapa – Chota 2018?</p> <p>¿Cómo percibe el nivel de identificación de clientes para brindarles servicio personalizado y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?</p> <p>¿Cómo percibe el nivel de equipo tecnológico utilizado para garantizar un ágil servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?</p> <p>¿Cómo percibe el nivel de instalaciones mobiliarias e inmobiliarias que utiliza Semapa Chota – 2018 y que repercute en la responsabilidad social?</p>

Operacionalización de la variable EGS

Fuente: Basado en la teoría La Responsabilidad social corporativa. La unión europea (2001)

Instrumento de recolección de datos

Questionario N° 01

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018"

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Mb = Muy bueno **B** = Bueno **R** = regular **M** = Malo **Mm** = Muy malo

		Mb	B	R	M	Mm
1	¿Cuál es su percepción sobre el nivel de puntualidad en el servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa – chota 018?					
2	¿Cuál es su percepción sobre el nivel de control y monitoreo del líquido elemento para aumentar la confiabilidad del usuario en el servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota 2018?					
3	¿Cuál es su percepción sobre el nivel de servicio seguro y cuidadoso que recibe el usuario y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?					
4	¿Cómo percibe el nivel de programación antes durante y después del servicio y que impacta en la responsabilidad social de Semapa Chota -2018?					
5	¿Cómo percibe el nivel de gestión para que el usuario sienta la seguridad de requerir los servicios a Semapa Chota - 2018?					
6	¿Cómo percibe el nivel de gestión en el personal para generar confianza del cliente en Semapa Chota - 2018?					
7	¿Cómo percibe el nivel de gestión de contingencia para eventualidades de emergencia que repercute en la responsabilidad social de Semapa – Chota 2018?					
8	¿Cómo percibe el nivel de identificación de clientes para brindarles servicio personalizado y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?					
9	¿Cómo percibe el nivel de equipo tecnológico utilizado para garantizar un ágil servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?					
10	¿Cómo percibe el nivel de instalaciones mobiliarias e inmobiliarias que utiliza Semapa Chota – 2018 y que repercute en la responsabilidad social?					

Cuestionario N° 02

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "Eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018"

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Mb = Muy bueno **B** = Bueno **R** = Regular **M** = Malo **Mm** = Muy malo

		B	I	R	M	Mm
1	¿Cómo percibe al nivel de preparación del personal para brindar el servicio como producto de la gestión del servicio al cliente?					
2	¿Cómo percibe el nivel de atención del personal de Semapa Chota – 2018 como producto de la gestión del servicio al cliente?					
3	¿Cómo percibe el nivel de disposición e inmediatez para brindar el servicio como producto de la gestión del servicio al cliente?					
4	¿Cómo percibe el nivel de actitud y comunicación con el cliente como producto de la gestión del servicio al cliente?					
5	¿Cómo percibe el nivel de valores que se transmiten al cliente, como resultado de la gestión del servicio al cliente?					
6	¿Cómo percibe el nivel de ético del personal como resultado de la gestión del servicio al cliente?					
7	¿Cómo percibe el nivel de provisiones adquiridas en la provincia de Chota?					
8	¿Como percibe al nivel de oportunidad de empleo a pobladores de Chota como resultado de gestión del servicio al cliente?					
9	¿Cómo percibe al nivel de concientización en el uso de recursos agotables como resultado de gestión del servicio al cliente?					
10	¿Cómo percibe el nivel de convivencia con la comunidad como resultado del servicio al cliente?					
11	¿Cómo percibe el nivel de responsabilidad ambiental como resultado del servicio al cliente?					

Tabulación de la variable eficacia de gestión del servicio

Variable eficacia de Gestión											
<i>Encuesta/Items</i>	<i>I1</i>	<i>I2</i>	<i>I3</i>	<i>I4</i>	<i>I5</i>	<i>I6</i>	<i>I7</i>	<i>I8</i>	<i>I9</i>	<i>I10</i>	<i>Media</i>
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4.50
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.90
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.80
5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4.50
6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4.40
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3.80
8	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4.10
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
10	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4.70
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
12	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4.60
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3.80
14	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3.70
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.80
16	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3.20
17	3	4	4	3	3	4	4	4	5	2	3.60
18	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3.50
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
20	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3.90
21	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4.10
22	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3.10
23	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4.60
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.90
Media dimensión	4.07		4.00		4.15		3.71		4.00		0.20
Media general del Nivel de Eficacia de Gestión											4.02
Moda											4.00
Mediana											4.00

Análisis de la fiabilidad variable Responsabilidad Social

BASE DE DATOS															
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	TOTAL			
1	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	47			
2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	47			
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	53			
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	49			
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	46			
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45			
9	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	47			
10	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	48			
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	47			
12	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	45			
13	4	4	2	3	1	1	5	4	1	1	5	31			
14	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	52			
15	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	51			
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45			
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45			
18	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	50			
19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	46			
20	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	44			
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54			
22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46			
23	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	51			
24	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	48			
25	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	50			

K	10				
Σ Vi	3.98				
Vt	20.31				
SECCIÓN 1	1.11				
SECCIÓN 2	0.804				
ABSOLUTO S2	0.804				
α	0.89				
α =	K	$\left(\frac{1 - \sum Vi}{Vt} \right)$			
	K - 1				
			sección 1	sección 2	

26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
28	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	45
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	48
31	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	44
32	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	50
33	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	47
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	53
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
38	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	47
39	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	53
41	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	37
42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	47
43	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	48
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
45	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	53
46	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	46
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	52
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
49	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	47
50	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	48
ESTADISTICOS												
VARIANZA	0.3	0.2	0.4	0.3	0.5	0.5	0.4	0.3	0.5	0.6	0.6	
ALFA DE CRONBACH												
> 0.7 ó < 0.9												

Coeficiente de correlación de Spearman

Correlaciones	Variables		NEG	NRS
Rho de Spearman	NEG	Coefic corre	1 000	,224
		Sig. (bilatera)	.	,292
		N	24	24
	NRS	Coefic corre	,224	1 000
		Sig. (bilatera)	,292	.
		N	24	360

Validación del cuestionario a aplicar

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario N° 01

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018"

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Mb = Muy bueno **B** = Bueno **I** = Indiferente **M** = Malo **Mm** = Muy malo

		Mb	B	I	M	Mm
1	¿Cuál es su percepción sobre el nivel de puntualidad en el servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa – chota 018?					
2	¿Cuál es su percepción sobre el nivel de control y monitoreo del líquido elemento para aumentar la confiabilidad del usuario en el servicio y qué repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota 2018?					
3	¿Cuál es su percepción sobre el nivel de servicio seguro y cuidadoso que recibe el usuario y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?					
4	¿Cómo percibe el nivel de programación antes durante y después del servicio y que impacta en la responsabilidad social de Semapa Chota -2018?					
5	¿Cómo percibe el nivel de gestión para que el usuario sienta la seguridad de requerir los servicios a Semapa Chota - 2018?					
6	¿Cómo percibe el nivel de gestión en el personal para generar confianza del cliente en Semapa Chota - 2018?					
7	¿Cómo percibe el nivel de gestión de contingencia para eventualidades de emergencia que repercute en la responsabilidad social de Semapa – Chota 2018?					
8	¿Cómo percibe el nivel de identificación de clientes para brindarles servicio personalizado y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota - 2018?					
9	¿Cómo percibe el nivel de equipo tecnológico utilizado para garantizar un ágil servicio y que repercute en la responsabilidad social de Semapa Chota -2018?					
10	¿Cómo percibe el nivel de instalaciones mobiliarias e inmobiliarias que utiliza Semapa Chota –2018 y que repercute en la responsabilidad social?					

Evaluated por:

Firma: 
Nombre: Mba. William Díaz Torres
DNI: 18140172

Análisis de fiabilidad de la variable eficacia de gestión del servicio

BASE DE DATOS												
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	TOTAL
1	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	47
2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	47
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	53
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	49
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	46
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
9	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	47
10	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	48
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	47
12	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	45
13	4	4	2	3	1	1	5	4	1	1	5	31
14	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	52
15	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	51
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
18	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	50
19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	46
20	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	44
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46
23	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	51
24	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	48
25	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	50

K	10
$\sum Vi$	3.98
Vt	20.31
SECCIÓN 1	1.11
SECCIÓN 2	0.804
ABSOLUTO S2	0.804
α	0.89

$\alpha =$	$\frac{K}{K - 1}$	$\left(\frac{1 - \sum Vi}{Vt} \right)$
	sección 1	sección 2

Análisis de fiabilidad de la variable nivel de responsabilidad social.

26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
28	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	45
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	48
31	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	44
32	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	50
33	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	47
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	53
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
38	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	47
39	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	53
41	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	37
42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	47
43	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	48
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
45	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	53
46	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	46
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	52
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
49	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	47
50	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	48

ESTADISTICOS											
VARIANZA	0.3	0.2	0.4	0.3	0.5	0.5	0.4	0.3	0.5	0.6	0.6

ALFA DE CRONBACH
> 0.7 ó < 0.9

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario N° 02

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "Eficacia de gestión del servicio en relación al nivel de responsabilidad social, SEMAPA. Chota - 2018"

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Mb = Muy bueno **B** = Bueno **I** = Indiferente **M** = Malo **Mm** = Muy malo

		B	I			M
1	¿Cómo percibe al nivel de preparación del personal para brindar el servicio como producto de la gestión del servicio al cliente?					
2	¿Cómo percibe el nivel de atención del personal de Semapa Chota – 2018 como producto de la gestión del servicio al cliente?					
3	¿Cómo percibe el nivel de disposición e inmediatez para brindar el servicio como producto de la gestión del servicio al cliente?					
4	¿Cómo percibe el nivel de actitud y comunicación con el cliente como producto de la gestión del servicio al cliente?					
5	¿Cómo percibe el nivel de valores que se transmiten al cliente, como resultado de la gestión del servicio al cliente?					
6	¿Cómo percibe el nivel de ético del personal como resultado de la gestión del servicio al cliente?					
7	¿Cómo percibe el nivel de provisiones adquiridas en la provincia de Chota?					
8	¿Como percibe al nivel de oportunidad de empleo a pobladores de Chota como resultado de gestión del servicio al cliente?					
9	¿Cómo percibe al nivel de concientización en el uso de recursos agotables como resultado de gestión del servicio al cliente?					
10	¿Cómo percibe el nivel de convivencia con la comunidad como resultado del servicio al cliente?					
11	¿Cómo percibe el nivel de responsabilidad ambiental como resultado del servicio al cliente?					

Evaluated by:

Firma:

Nombre: Mba. William Díaz Torres

DNI: 18140172

Constancia de validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo William Ricardo Díaz Torres titular del DNI. N° 18140172, de profesión Administrador de Empresas con MBA En la Pontificia Universidad Católica del Perú, ejerciendo actualmente como coordinador de prácticas preprofesionales en la escuela de administración, en la Institución de la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a 360 usuarios de SEMAPA, Chota – 2018, y a 24 administrativos que labora en la Empresa que corresponden a la muestra para el presente estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Chiclayo, a los 26 días del mes de Octubre del 2018



Nombre: Mba. William Díaz Torres
DNI : 18140172

Fotos de evidencia







