



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de
servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Peves Casas, Johanna Stephanie (ORCID: 0000-0003-0345-3534)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirme la vida y la salud, a mis padres, por ser el motivo para superarme y servir de ejemplo, a mis hermanos y mi novio por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A la UCV por brindarme la oportunidad de superación, a mi asesor el Mg. William Díaz Torres por inculcar conocimientos que me servirán para desarrollarme en la sociedad, a los usuarios de San Vicente de Cañete por su apoyo en toma de la muestra.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población muestra y muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Correlación de la gestión del servicio y responsabilidad social	20
Tabla 2: Gestion del servicio	21
Tabla 3: Responsabilidad social	21
Tabla 4: Expertos para la validación del instrumento	45
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos de la gestión de servicio y responsabilidad social	47
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad de la GS y RS	47

Índice de figuras

Figura 1: Gestión del servicio	20
Figura 2: Responsabilidad social	21

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la gestión del servicio en relación a la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021. Asimismo, la hipótesis general considerada fue existe relación entre gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de diseño descriptivo-correlacional, además se tuvo como muestra a 100 participantes, quienes completaron un cuestionario. El resultado mostró que un gran porcentaje de los colaboradores participe de la encuesta, consideran que el nivel de gestión del servicio y el nivel de responsabilidad social es alto. Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables mediante la correlación de Spearman.

Palabras claves: Gestión, servicio, responsabilidad social

Abstract

The general objective of this thesis was to determine service management in relation to social responsibility in a drinking water and sewerage service company, Cañete, 2021. Likewise, the general hypothesis considered was there is a relationship between service management and social responsibility in a drinking water and sewerage service company, Cañete, 2021. The research was of a quantitative approach, non-experimental and descriptive-correlational design, in addition, 100 participants were sampled, who completed a questionnaire. The result showed that a large percentage of employees participate in the survey, they consider that the level of service management and the level of social responsibility is high. It was concluded that there is a significant relationship between both variables using the Spearman correlation.

Keywords: Management, service, social responsibility

I. INTRODUCCIÓN

Considerando el tema a desarrollarse en la investigación, "Gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021" se presenta los siguientes estudios y se procede a abordar la realidad problemática.

A nivel internacional una de las mayores problemáticas es la relacionada con el agua, tanto su distribución geográfica, la cual genera consecuencias en el tiempo y espacio de su uso, como en las decisiones políticas y económicas que impiden una relación igualitaria en la sociedad con respecto a este recurso vital (Peña, 2006).

Cobacho (2019), señala que los sistemas de distribución de agua se componen de muchos elementos interdependientes que permiten que el suministro de agua satisfaga una demanda variable en el tiempo y el espacio.

Godoy (2020), en Venezuela, indica que el recurso del agua ha generado cambios y diversas problemáticas en relación a la cultura ambiental. Su propósito principal es concientizar a los estudiantes sisomartinianos sobre la importancia del uso consciente del agua, este proceso de sensibilización y concientización se dio de manera efectiva en la localidad, así como en instituciones aledañas, por lo que la campaña de sustentabilidad del recurso se encuentra realizando de manera efectiva.

Toca (2017), señala que existe una responsabilidad social de parte del sector empresarial con respecto a la sostenibilidad de los recursos, los cuales han sido nutridos de conocimiento por parte de los conceptos de Bauman; este señala que el rechazo de premios o reconocimientos por las contribuciones sociales realizadas es considerado un acto responsable.

La gestión empresarial presenta diversos estilos, entre los que podemos destacar la responsabilidad social empresarial o corporativa, en la que se especifica la relación de interdependencia entre la empresa e interlocutores, por lo que para lograr

un mutuo beneficio se ven implicados los intereses comunes de ambos (Camacho, 2015).

Para Gastañaga (2018), el servicio de agua y alcantarillado en la actualidad no ofrece una cobertura total en la ciudadanía, ejemplo de ello tenemos al Perú, el cual según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) durante febrero del año 2017 hasta enero del año 2018 un 10,6% de los pobladores que conforman la ubicación planteada, no poseían accesibilidad total en el servicio de agua, por lo que recurrió a cisternas (1,2%), pozos (2,0%), río/acequia/manantial (4,0%) y otros (3,3%).

La falta de beber agua potable puede causar muchos efectos en el cuerpo. Los efectos a largo plazo de consumir menos agua son peligrosos para la salud. Las enfermedades relacionadas con el menor consumo de agua son las vías respiratorias, infecciones, enfermedades gastrointestinales, infecciones urinarias, cáncer, diabetes, enfermedad renal (Matahari, 2020).

Villena (2018), señala que la calidad presente en el agua es un reflejo de su valor ecológico, la cual tiene repercusión tanto en la salud como en el crecimiento económico. El Perú se sitúa en un sistema montañoso de los Andes, por lo que presenta una diversa riqueza mineralógica, la cual es aprovechada en la extracción de minerales; mas esta genera condiciones contaminantes, como la presencia de químicos, metales, entre otros, los cuales ocasionan un nivel alto de daño al agua, teniendo como consecuencia una exposición a la población de la localidad, la cual corre el riesgo de contraer diversas enfermedades si esta contaminación no es manejada a tiempo

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.

Según Özalemdar (2019), los libros de texto de biología abordan la estructura y características del agua; su papel en la nutrición, la respiración, circulación, excreción, reproducción, flujo de energía y eventos metabólicos; su importancia en la estructura de vida, recursos naturales, recursos energéticos, espacios de vida, medio ambiente problemas y salud.

Para Feliks y Hotman (2014), siempre hay que esforzarse por seguir mejorando la calidad total que se ofrece, esto para mantener la satisfacción del cliente, lo que a su vez tendrá un impacto como el aumento de la fidelidad de la clientela. Ser capaz de fidelizar a los clientes también es necesario para tener una buena relación, entre el cliente y el.

Existe una necesidad inmediata de reducir el estrés sobre los recursos hídricos y hacer que la disponibilidad de agua sea más sostenible fomentando la participación en la conservación del agua entre los residentes de Florida. Se examinó cómo las intenciones futuras de los grandes consumidores de agua en Florida para conservar el agua al aire libre se vieron influenciadas por disonantes cognitivos actitudes y comportamientos (Chaudhary et al., 2018)

En los últimos años, la Extensión Cooperativa se ha centrado en el desarrollo de programas educativos que abordan la conservación del agua, específicamente para personas que utilizan cantidades exorbitantes de agua, con un éxito limitado. Sin embargo, pocos estudios de investigación han examinado cómo la forma de pensar de las personas, incluidos sus estilos de pensamiento crítico. Las recomendaciones incluyen el uso de un estilo de pensamiento crítico para adaptar los programas que llevan la conciencia educativa sobre la conservación del agua del paisaje a los usuarios de agua con mayor frecuencia (Owens y Lamm, 2016).

La Autoridad Nacional del Agua ANA (2017), toma conocimiento no solo de las necesidades de la población con relación al servicio del agua, sino además de los estudios o avances profesionales que surjan en el sector. Estas contribuyen a la base de datos de la institución, la cual servirá para seguir progresando con la promoción de

la cultura de sensibilización del agua, a fin de que se reconozco su valor económico, social y ambiental.

National Geographic (2020), señala que la pandemia es un reto sin precedente para la sociedad, aun así, algunas poblaciones no poseen accesibilidad y/o disponibilidad total del servicio de agua potable y saneamiento, lo cual impide un nivel de higiene y aseo adecuado. Musuk Nolte, señala como esto afecta a los asentamientos humanos de Lima, específicamente en las locaciones del norte y sur de la ciudad, como Santa Rosa y Villa María del Triunfo, los cuales al no contar con acceso a una red pública deben abastecerse por medio de cisternas.

En relacion a la provincia de Cañete, en el año 2019 el Ministerio de Vivienda por medio del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) aprobó destinar 1.4 millones de soles a la empresa Empa Cañete, la cual se encuentra encargada de la ejecución de construcciones y promover actividades optimas en el distrito de Nuevo Imperial, estos recursos serán utilizados para el mantenimiento del sistema de agua y alcantarillado, del mismo modo ante la adquisición de componentes para evaluar la viabilidad y cualidades de agua potable , identificación de actividades contraproducentes, exposición de filtraciones e inspección de la comprensión de agua (Agencia Andinas, 2019).

A partir de esto, se ha formulado el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021?

Respecto a los problemas específicos tenemos: a) ¿Cuál es el nivel de gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021? b) ¿Cómo se desarrolla la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021?

La justificación del estudio está dirigida en beneficio de los usuarios interesados en corroborar la importancia de identificar y medir la gestión del servicio y el grado de responsabilidad social en cuanto al planeamiento, 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.

En cuanto al objetivo general fue determinar la gestión del servicio en relación a la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.

Respecto a los objetivos específicos tenemos: (a) Medir la gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021., (b) Determinar el nivel de responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.

La hipótesis general considerada fue: Existe relación entre gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.

En cuanto a las hipótesis específicas se consideraron las siguientes: a) El promedio de la gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, es mayor a 70%. b) El promedio de la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, es mayor a 70%.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales se precisa que, en los Países Bajos, el investigador en su estudio para obtener el grado de maestro, titulado "*The determinants of corporate social responsibility*" señala a la obligación social empresarial como un asunto que es muy concurrente en nuestra sociedad actual, ya que los diferentes resultados tanto positivos como negativos están relacionados directamente a la RSE. La presente investigación hizo uso de cinco teorías explicativas. Como resultado, respecto a los representantes de las empresas holandesas se concluyó que existen diversos factores de las RSE de las empresas cotizadas de aquel país (Bruns, 2017).

Asimismo, en Estados Unidos, la autora en su tesis "*Corporate Social Responsibility and Financial Performance: An Examination of the Dow Jones Sustainability North American Index*", buscó determinar el vínculo entre RSE y la rentabilidad empresarial. La presente investigación hace uso de parámetros de sostenibilidad establecidos por Dow Jones, obteniendo como resultado del análisis a profundidad realizado, que las empresas que hacen uso de la RSE logran beneficiarse de una forma superior en el factor de estabilidad a diferencia de las demás empresas que no lo implementan (Fides, 2018).

Además, en Suecia, el autor en su tesis, titulada "*A Service Management Perspective on Healthcare Improvement*" precisa que la gestión de servicio es una combinación entre las habilidades y conocimientos relacionados con la asistencia sanitaria que es imprescindible para los ciudadanos, otro factor importante es la interacción entre el paciente y el proveedor. Su investigación se desarrolló bajo un análisis documental tomando en cuenta la percepción del valor, el análisis de la materia empírica, relevancia y sus consideraciones, concluyendo que la perspectiva de los pacientes sobre la asistencia sanitaria necesita mejorar (Masao, 2016).

Igualmente, en el mismo país previamente establecido, los autores Bengtsson, Hertzberg & Rask (2020) en su tesis, titulada "*The relationship between service quality, customer satisfaction and Brand loyalty*" señalan que las empresas deben implementar

estrategias que ayude con la lealtad de los compradores también, así como la condición de la asistencia y generar una mayor productividad, logrando el éxito empresarial. Su investigación se desarrolló bajo un análisis documental tomando en cuenta los factores y nivel de satisfacción de los clientes, llegando así a la conclusión de que la calidad de servicio puede afectar la lealtad a otras marcas.

En el país de Australia, según Behari (2018) en su tesis, titulada “*It Service Management: Process Capability, process performance, and business performance*” explica que en las empresas se requiere de una adecuada gestión de calidad, logrando una competitividad frecuente y un mejor proceso con el fin de satisfacer a sus clientes, generando efectos positivos. Su investigación se desarrolló bajo un análisis documental tomando en cuenta la estructura, el recurso de conocimiento, el nivel de trabajo. Concluyendo que la utilización de todos los recursos permitirá una mejor satisfacción de los clientes.

No obstante, en Kenia, el autor Borura (2015) en su investigación “*Information technology service management practices, enables, integration strategies and service deliver among kenyan state corporations*” busca determinar académicamente el vínculo entre las variables de gestión de servicio y uso de tecnología en favor de la productividad de las empresas localizadas en Kenia. Mediante una investigación transversal se indicó como resultado principal un vínculo significativo en ambas variables, se concluyó que la aplicación de estrategias tecnológicas favorece la rentabilidad financiera y practica de las compañías.

Por otro lado, en antecedentes nacionales, el autor Farfán, en su tesis “*La gestión de servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de los clientes caso: Museo San Francisco*” buscó explicar que un sistema de gestión de calidad aporta en diferentes factores, así como en el diseño de los propios indicadores de gestión, de tal manera que aporta a la satisfacción de los clientes para saber en qué aspectos se puede mejorar y como se mantienen las relaciones entre el personal y los clientes, asimismo, la gestión del servicio administra los procesos, tareas y se encarga de administración.

En relación al párrafo anterior, su investigación se desarrolla bajo un análisis documental tomando en cuenta el proceso del servicio, la calidad, la percepción del personal y los clientes. Llegando así a la conclusión de que el Museo de San Francisco de Lima tiene diversas carencias que deben ser contempladas lo más pronto posible, por ende, la gestión del servicio debe priorizar el mantener la satisfacción de clientes en dicho museo (Farfán, 2015).

El autor, en su tesis *“Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en la provincia de Cañete, 2017”* buscó determinar el vínculo entre las variables gestión de servicio y satisfacción de los grupos parentales participes del sistema nacional Cuna Mas localizada en Cañete. Su investigación estuvo hecha bajo un enfoque cuantitativo en el que se usó como técnica de recolección de datos la encuesta, por medio de un cuestionario en el que se tuvo una muestra dentro de las clientas que pertenecen a ese servicio. Finalmente, se logró comprobar la existencia de un vínculo significativo entre ambas variables (Centeno, 2017).

Según los autores, en su tesis *“Gestión de Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer”* señalan que la calidad de servicio es importante para llegar a todos los ciudadanos. La presente investigación se llevó a cabo en un enfoque cuantitativo utilizando a la encuesta como herramienta de adquisición de detalles, con una muestra de 32 clientes, obteniendo como producto que el 100% considera que la empresa posee un equipo moderno e idóneo para poder brindar un efectivo servicio a sus usuarios, llegando así a la conclusión de que el grado de complacencia de los clientes es alto, superando expectativas (Arrascue y Segura, 2016).

Según los autores en su investigación para poder optar por grado académico de magíster *“Responsabilidad social empresarial en el sector financiero en el Perú”* buscaron determinar si en el sector financiero peruano se están ejecutando operaciones vinculado a acciones correctas frente a la responsabilidad social empresarial. El estudio se realizó bajo un enfoque cualitativo de carácter descriptivo,

empleando como técnica de recolección de datos las entrevistas. Finalmente, se obtuvo como resultado que los 3 bancos estudiados reconocen que hacen un adecuado empleo de prácticas de responsabilidad social empresarial (Aponte et al., 2018).

Según los autores en su investigación para obtener el título profesional de licenciado en negocios internacionales, titulado *“La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca”* buscó precisar el vínculo que existe entre la RSE y el sector agroindustrial en el Perú. El presente estudio se realizó bajo un enfoque cualitativa, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, con una muestra representada por 20 empresas. Se concluyó que la RSE incide de manera positiva en el adecuado desarrollo de las compañías (Hernán y Manrique, 2017).

La presente investigación cuenta con bases teóricas, en relación a la primera variable gestión de servicio los autores Machín et al. (2019) expresan que la gestión de servicios deben de poder generar grandes impactos que pueda llegar a transformar la calidad del ciudadano ya que deben de asumir las metas que se proponen y administran al escuchar las demandas de los ciudadanos, donde el constante monitoreo y evaluación de los servicios brindados van a determinar el mejoramiento de la satisfacción de los habitantes.

Por consiguiente, es necesario saber el nivel de eficiencia , en la cual señalan (Avellón Naranjo & Prieto Jano, 2018) que ofrecen cambios productivos que son experimentados en un plazo largo del tiempo en el cual se incluyen grandes avances en los procesos de manera eficiente, de la misma forma (Córdova & Alberto, 2018) manifiestan que la eficiencia se produce cuando se produce mayor cantidad de productos o procesos con el mismo número de factores productivos por lo cual se puede definir la relación que dan los resultados obtenidos con los recursos utilizados.

Respecto al nivel de satisfacción del personal, los autores Marin y Placencia (2017) señalan que la complacencia del personal está directamente sujeta a la satisfacción laboral que se da dentro de la empresa por lo cual este esta es una

situación emocional positiva que procede de la visión subjetiva que se da mediante las vivencias en el ambiente de trabajo de cada laborador entre el rol en el que tiene que cumplir con el que desempeña con normalidad.

En cuanto al nivel de satisfacción de los clientes Jashireh et al, 2016 como se citó en Mejías et al. (2018) Le da un énfasis en la satisfacción al cliente ya que considera que es mucho menos costoso el de mantener contentos a los mismos clientes de siempre a tratar de traer nuevos, por lo cual se debe de dar una correcta gestión a las actividades del empleo.

Por otra parte, ya continuando con la segunda variable Responsabilidad social nos encontramos que Pérez et al. (2016) afirman que la responsabilidad social demanda a los empresarios a que se vuelvan flexibles y adaptarse en la realización de nuevas habilidades mercantiles considerando la fabricación a favor del mundo y conservación, además que las nuevas formas de operaciones de la empresa se deban a los bienes, recursos y materias primas.

Teniendo ahora la responsabilidad social económica la cual según Lizcano y Lombana (2017) manifiestan que es toda responsabilidad que recae en la empresa referente a la obtención de beneficios, por lo cual se prioriza la obtención de ganancias, pero sin descuidar otras áreas como la calidad del servicio ofrecido.

En la que también se encuentra la responsabilidad social medioambiental la que Bermudez y Mehías (2018) definen como la preocupación y compromiso por reformar y robustecer las prácticas ejercidas en una compañía para la disminución de influencia negativa dentro del medio ambiente en la que las compañías se encuentran más interesadas en estas realizaciones sin consecuencias significativas al medio ambiente por lo cual implementa actuaciones éticas y modelos de gestión adecuadas.

En la presente investigación, se explicará la definición de términos utilizadas, teniendo en cuenta los indicadores presentes. Las variables “gestión del servicio” hacia los clientes es considerada como el esfuerzo y sacrificio que hace una empresa u

organización para poder brindar la mejor experiencia y servicio al cliente que esté interesado (Rojas et al., 2016).

Además, para Fernández y Bajac (2018, p. 46) la gestión del servicio es de cuestión vital dentro de toda empresa u organización ya que, esta se caracteriza por fijar objetivos de servicios los cuales se alinean con lo que el negocio necesita, para que así al momento de ejercer el servicio se pueda gestionar con lo que los objetivos indican.

Los elementos que permiten medir la variable se determinaron en nueve indicadores:

Para la Universitat de València (2018) el resultado alcanzado es definido como el alcanzar los objetivos trazados por una organización, siendo así que se demuestra la eficiencia e interés de los involucrados, así como resulta ser el reflejo del arduo trabajo, responsabilidad, efectividad y eficacia de los mismos.

Siendo así, que un elemento relacionado como el costo real es valuado a partir del costo histórico, el cual se encuentra compuesto por todos los gastos realizados para la producción de un bien o la realización de un servicio, además se considera de igual aspectos externos como el período en el que se realizó con anterioridad (Laporta Pomi, 2016).

Para Cristóbal (2020), el tiempo invertido es el tiempo que se ha dedicado en la realización de una actividad, como por ejemplo la producción de un bien, la realización de un escrito, la lectura del libro, entre otros. Esto agrega un valor agregado según la actividad que se realiza. Asimismo, la satisfacción general está referida al grado de satisfacción presente en los trabajadores, esto influenciado por el ambiente y clima laboral donde se desarrollan, así como de los beneficios y distinciones que se perciben por parte de la empresa u organización.

Además, encontramos que la satisfacción intrínseca, según Padilla, Aguilar, y López (2019) se encuentra relacionada a la motivación percibida por los trabajadores, siendo que esta impulsa la competencia y el interés genuino por parte del trabajador,

y consecuentemente la productividad a favor de la empresa del mismo; y la satisfacción extrínseca está relacionada a los factores externos de los trabajadores, siendo estos los relativos a la organización, teniendo por ejemplo el lugar de trabajo, condiciones laborales, entre otros.

Con relación a las expectativas elevadas observamos que se encuentran referidas al nivel de satisfacción percibido por el cliente por la entrega de un bien o la realización de un servicio, siendo así que en su espera de conseguir alguno de estos, los niveles fueron alto, las expectativas moderadas por parte del cliente se encuentran relacionadas a las necesidades pequeñas y no primordiales, mientras que las expectativas bajas se relacionan a la desconfianza de parte del cliente con respecto al producto que ha solicitado (Direccionate Estrategias Empresariales S.L., 2020).

Igualmente, al mencionar la segunda variable “responsabilidad social”, se hace alusión a los miembros de una comunidad con diferentes fines u objetivos, todo esto relacionado con la ética y la moral de las acciones que se cometan y tomando consciencia de ello. (Fernández, 2015, p. 93).

Por otro lado, con responsabilidad social empresarial, el concepto no cambia mucho salvo que se añade que se considera también como un factor legítimo para luchar contra el fraude y evasión fiscal; asimismo es importante para el control de riesgos fiscales y reputaciones que pueden ser derivadas por medio de transacciones y operaciones (Duarte, 2015).

Los elementos que permiten medir la variable se determinaron en cuatro indicadores:

Los consumidores, según Carrancho (2016), son aquellos sujetos u organizaciones que adquieren un producto con la finalidad de consumirlo de diferentes formas, esto según la necesidad vista en el producto.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) menciona que los empleados son sujetos que se encuentren realizando actividades laborales, existen diferentes categorías relacionadas a este, como empleado a tiempo

parcial, tiempo completo u otro. Estos se encuentran resguardados por ley de diversos riesgos que puedan ser causados durante sus horas laborales; mientras que, los proveedores son aquellas personas naturales o jurídicas, encargadas de la elaboración de un producto, el cual tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes.

La comunidad local está referida a un grupo de personas reunidas en un lugar de residencia de mediano tamaño, en el cual conviven socialmente a diario, originando así lazos de fraternidad, costumbres y valores; además de tener una visión conjunta a fin de lograr mejoras en la misma (Rose, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación empleado fue no experimental, ya que no se busca alterar o manipular el entorno objeto de estudio según algún enfoque en específico, si no evaluar el comportamiento de las variables de manera natural (Camacho de Báez, 2008).

El estudio se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo, a manera de poder realizar un correcto funcionamiento de este elemento académico y/o científico, logrando acaparar la mayor información posible de las variables planteadas.

La investigación tuvo un diseño descriptivo-correlacional, debido a que presenta una forma adaptable ligada a la calidad y proceso de estudio. Aquel diseño permitirá encontrar una relación entre las variables planteada, logrando así corroborar la tesis formulada en a investigación y formalizar los objetivos planteados (Hernández et al., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del servicio

Definición conceptual:

Definición conceptual de la gestión del servicio: hacia los clientes es considerada como el esfuerzo y sacrificio que hace una empresa u organización para poder brindar la mejor experiencia y servicio al cliente que esté interesado y/o forma parte de la comunidad consumidora (Rojas et al., 2016).

Definición operacional:

La gestión del servicio se encuentra dimensionado por el nivel de eficacia, satisfacción de personal y de satisfacción de los clientes, asimismo cada uno de ellas presenta indicadores que permitió evaluar correspondientemente la variable.

Indicadores

- Resultado alcanzado
- Costo real
- Tiempo invertido
- Satisfacción general
- Satisfacción intrínseca
- Satisfacción extrínseca
- Expectativas elevadas
- Expectativas moderadas
- Expectativas bajas

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert

Variable 2: Responsabilidad social

Definición conceptual:

Definición conceptual de responsabilidad social: Se considera como un factor legítimo para luchar contra el fraude y evasión fiscal; asimismo es importante para el control de riesgos fiscales y reputaciones que pueden ser derivadas por medio de transacciones y operaciones (Duarte, 2015). Del mismo modo, responsabilidad social, se hace alusión a los miembros de una comunidad con objetivos, relacionado con la ética y la moral de acciones (Fernández, 2015, p. 93).

Definición operacional

La responsabilidad social esta dimensionado por el aspecto económico, social y medioambiental, del mismo modo cada uno presentó indicadores que permitió evaluar y medir adecuadamente la variable.

Indicadores

- Consumidores
- Empleados

- Proveedores
- Comunidad local

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Los autores Hernández y Coello (2020, p.59) manifiestan que la población es la agrupación de personas u elementos que pertenecen a un grupo en si, por la similitud de características o por la evidencia de fenómenos evidenciados en un espacio en común.

La investigación tuvo como población a 8 empleados del área comercial y 92 ciudadanos que utilizan el servicio de agua potable y alcantarillado en la localidad de San Vicente de Cañete.

Muestra

Ante la elaboración de cada investigación, los autores Hernández y Coello (2020, p.62) expresan a la muestra como la reducción significativa y representativa de la población, su representación idónea se caracteriza por ser conjuntos pequeños.

La investigación tuvo como muestra a 8 empleados del área comercial y 92 usuarios que utilizan el servicio de una empresa de agua potable y alcantarillado en sus domicilios, en la localidad de San Vicente, ubicado en Cañete. Se eligió esta condicional de manera en la que se pueda simplificar la población presentada, reflejado en 100 participantes.

Muestreo

El muestreo empleado en la presente investigación fue no probabilístico, el cual se define como una técnica que es utilizada por el investigador para escoger muestras apoyadas bajo un enfoque determinado, evitando realizar una elección aleatoria como

sería en el caso del muestreo probabilístico. Asimismo, se señala que este tipo de muestro se emplea en estudio cuantitativos (Grove & Gray, 2019).

El desarrollo de la investigación tuvo como muestreo el de carácter no probabilístico, debido a las características que presenta el estudio y a la estructuración de valores representativos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación uso la técnica de encuesta, debido a la posibilidad de obtener respuestas de manera adecuada, asimismo el instrumento a ejemplificar será el cuestionario, permitiendo la estructuración conformada por los ítems establecidos.

Análisis de confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que el alfa de Cronbach es aquel componente que permite evidenciar si es factible o no utilizar el instrumento designado.

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

Donde:

α Coeficiente de confiabilidad

S_i^2 Es la varianza del ítem i,

S_T^2 Es la varianza de la suma de todos los ítems

k: Es el número de preguntas o ítems.

3.5. Procedimientos

La investigación constó del apoyo colaborativo de los individuos pertenecientes en el grupo de muestra, asimismo se presentará una conjunción de respuestas, a manera de procesar sistemáticamente en un programa estadístico SPSS V26, el cual nos

servirá de ayuda para determinar de manera correcta la relación que se tiene en las variables planteadas. Se recolectará los datos mediante encuestas a la totalidad de colaboradores que especifica la muestra.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis es distribuido mediante el software, denominado SPSS V26, el cual procesa los datos sistemáticamente, brindando resultados adaptados al estudio trabajan en conjunto diversos aspectos, a manera de obtener la distribución de frecuencias, las tablas y gráficos. La muestra de los resultados estuvo adecuada por las distribuciones y correlaciones.

3.7. Aspectos éticos

La investigación cumplió con total formalidad con el derecho de autor, de todas las fuentes presentadas en el estudio, del mismo modo con la normativa interna de la institución educativa y el reglamento de procedimiento de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo General: Determinar la gestión del servicio en relación a la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.

Prueba de Hipótesis General: Existe relación entre la gestión del servicio y la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.

Tabla 1. *Correlación de la gestión del servicio y responsabilidad social*

<i>Variables</i>		<i>Gestión del servicio</i>	<i>Responsabilidad social</i>
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 1, se presentan los resultados respecto a la prueba de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman. Donde se observa un valor de coeficiente de 0,801 indicando un grado de relación positiva fuerte para las variables gestión del servicio y responsabilidad social con un nivel de significancia de 99.9% y un error estimado de 1% (bilateral).

4.2. Correspondiente al objetivo específico (a) Medir la gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, tenemos el siguiente resultado:

Tabla 2: *Gestión del servicio*

		ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9
N	Válido	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	4.41	4.41	3.89	4.07	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89
	Mediana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: *Elaboración propia*

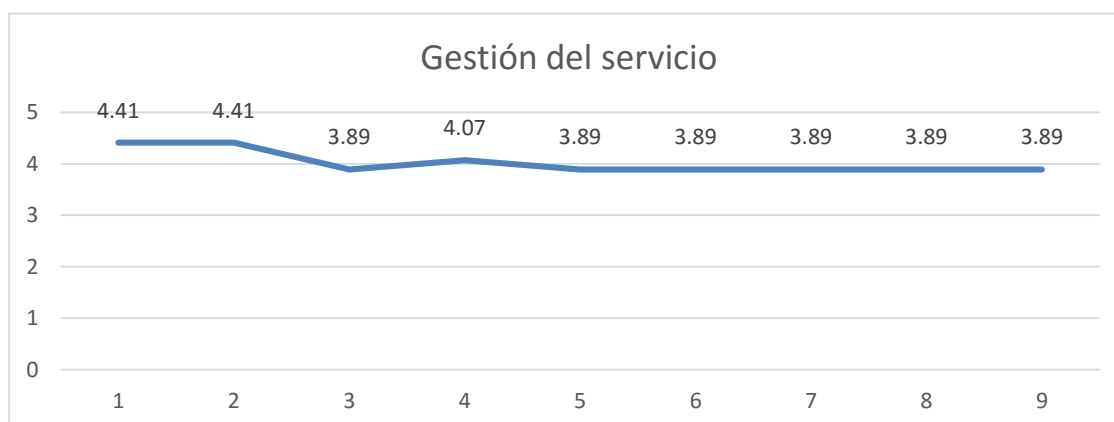


Figura 1: *Gestión del servicio*

Interpretación: De la tabla 1 y figura 1 se observa el nivel promedio de la gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, donde el mínimo es 3.8 y el máximo 4.4 y un promedio de 4.03

Respecto a la mediana el nivel de la gestión del servicio indica que el 50% de los colaboradores dan cuenta que el grado es menor o igual a 4 y el otro 50% dan cuenta que el nivel es mayor o igual a 4.

Respecto a la moda podemos decir que un gran porcentaje de los colaboradores participe de la encuesta indicaron que el nivel de gestión de servicio se categoriza en la escala "alto" (4).

4.3. Correspondiente al objetivo específico (b) determinar el nivel de responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, tenemos el siguiente resultado:

Tabla 3: *Responsabilidad social*

	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12
N Válido	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	4.12	4.04	4.04	4.04	4	3.85	4.12	4.12	3.85	3.89	3.89	4.06
Mediana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: *Elaboración propia*



Figura 2: *Responsabilidad social*

Interpretación: De la tabla 2 y figura 2 se observa el nivel promedio de responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, donde el mínimo es 3.8 y el máximo 4.1 y un promedio de 4.

Respecto a la mediana el nivel de responsabilidad social indica que el 50% de los colaboradores dan cuenta que el grado es menor o igual a 4 y el otro 50% dan cuenta que el nivel es mayor o igual a 4.

Respecto a la moda podemos decir que la mayoría de los encuestados indicaron que el nivel de responsabilidad social se categoriza en la escala "alto" (4)

V. DISCUSIÓN

El presente capítulo se resume en tres aspectos, los cuales atienden al objetivo principal determinar la gestión del servicio en relación a la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021: a) Medir la gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, b) Determinar el nivel de responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.

5.1. Correspondiente a la relación de las dos variables: En la publicación de (Hernán et al. 2017) “La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca” señalaron que dentro del estudio se reconoció la gran influencia de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa, esta permite establecer un éxito competitivo gracias a las gestiones aplicadas en la compañía. Observándose gran relación con nuestro estudio, el cual nos indica que mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0,801 señalando que el nivel de satisfacción general de gestión del servicio influye en gran manera en la responsabilidad social del presente estudio.

5.2. Correspondiente al primer objetivo específico: En una de sus publicaciones (Centeno, 2017) “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en la provincia de Cañete, 2017” buscó identificar el vínculo que existe en la administración de servicio y el agrado de las familias, esto proveniente del sistema Nacional Cuna Mas; la cual indica tener una buena gestión ya que se denota la satisfacción de los usuarios. Teniendo esto relación con la gestión de servicio de una empresa de agua potable y alcantarillado en San Vicente de Cañete, la cual teniendo una media de 4.03 señala que si hay niveles de gestión de servicio que influyen en la responsabilidad social.

5.3. Correspondiente al segundo objetivo específico: En la tesis de (Aponte, et al. 2018) “Responsabilidad social empresarial en el sector financiero en el Perú” en su objetivo de estudio señalaron que en los 3 bancos que se aplicó el estudio, se señaló que es de gran interés la responsabilidad social para adquirir una gran gestión dentro de las labores de la empresa. La cual tiene relación con nuestro estudio indicando una media de 4.00 señalando que hay relación en el nivel económico de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión de servicio.

VI. CONCLUSIONES

En este capítulo se pudo apreciar concreta y simplificada los productos principales obtenidos mediante el desarrollo de la indagación, direccionados a exponer respuestas enfocadas en los objetivos planteados.

Primera

El grado de correlación entre ambas variables fue positiva muy fuerte, $\rho = 0,801$ con un grado de confiabilidad de 99.9%, por lo que sí existe relación entre la gestión del servicio y nivel de responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.

Segunda

La media es 4.03, nivel “*alto*”. La mediana es 4.11, indica que el nivel es “*alto*”. La moda es 4, que indica un nivel “*alto*”.

Tercera

La media es 4, nivel “*alto*”. La mediana es 4, indica que el nivel es “*alto*”. La moda es 4 que indica un nivel “*alto*”.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Respecto a la metodología se recomienda realizar diversos estudios de manera mensual para verificar de manera continua la gestión de servicio y el nivel de responsabilidad social de la empresa, la cual es el objeto de estudio presente. De la misma manera se debe tomar en cuenta la misión y visión que presentan, las cuales aportarán mayores evidencias para el desarrollo de este proceso.

Segunda

Respecto a los objetivos se recomienda emplear la metodología SMART con el propósito de establecer objetivos efectivos, puesto que este se basa en 5 reglas, las cuales son; que sean específicos, cuantificables, relevantes, alcanzables y, por último, que estén sujetos a limitaciones en el tiempo.

Tercera

Respecto al diseño de la investigación el estudio podría ser cambiado de diseño no experimental a uno experimental donde puedan ser manipuladas las variables por un tercer elemento llamado Condicionante, por ejemplo incorporar como condicionante el planeamiento estratégico después de haberse realizado una primera medición y contrastar las diferencias en los resultados de la variable dependiente.

REFERENCIAS

- ANDINA. (2019). Cañete: obras de agua y alcantarillado benefician a 4,500 familias. <https://andina.pe/agencia/noticia-canete-obras-agua-y-alcantarillado-benefician-a-4500-familias-763939.aspx>
- Aponte, C. A., Avila, C. B., Azcoytia, A. C., & Rodríguez, P. L. (septiembre de 2018). "Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Financiero en el Perú.[Tesis de maestría,Universidad Pontificia Catolica del Perú] Repositorio de la Universidad Pontificia Catolica del Perú . http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12706/APO_NTE_AVILA_PRACTICAS_FINANCIERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrascue, J. E., & Segura, E. B. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clinica de Fertilidad del Norte "Clinifer" Chiclayo-2015.*[Tesis de título,Universidad Señor de Sipan] Repositorio de la Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Avellón Naranjo, B., & Prieto Jano, M. J. (2018). "Los niveles de eficiencia técnica y el cambio productivo en la gestión tributaria de las regiones españolas". *Artículos*. Valladolid, España: Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/289/28966226008/index.html>
- Bermudez, Y., & Mehías, A. A. (2018). "Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas". 39(3). La Habana, Cuba: *Universidad de Carabobo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000300315
- Bruns, S. (march de 2017). The determinats of corporate social responsibility: empirical evidende fromthe Netherlands. *Master thesis*. Enschede, Países Bajos. https://essay.utwente.nl/72020/1/BRUNS_MA_BMS.pdf

- Camacho Solís, J. I. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Scielo*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf>
- Centeno Chavarria, L. L. (2017). "Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017". Lima, Perú: Repositorio Universidad Nacional de educación.
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1841>
- Chaudhary, A. K., Lamm, A., & Warner, L. (2018). Using Cognitive Dissonance to Theoretically Explain Water Conservation Intentions. *Journal of Agricultural Educations*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1200357.pdf>
- Córdova, F., & Alberto, C. (Abril de 2018). "Medición de la eficiencia en la industria de la construcción y su relación con el capital de trabajo". *Artículos*, 33(1). Santiago, Chile: Revista ingeniería de construcción. Obtenido de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50732018000100069&script=sci_arttext#aff2
- Direccional Estrategias Empresariales S.L. (2020). *UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial*. España: ICB Editores.
https://books.google.com.pe/books/about/UF0349_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_EN_EL_PROCES.html?id=RjVuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Djannah, S. N., & Matahari, R. (2020). Social aspects role and the behavior of drinking water among students in a private university. *IJERE*.
<http://ijere.iaescore.com/index.php/IJERE/article/view/20432>
- Duarte, F. (2015). Responsabilidad social empresarial.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/18221/18461>
- Farfán, C. (2015). *La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes Caso: Museo San Francisco de Lima*. [Tesis de

titulo,Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4485/Farfan_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Feliks Anggia, B. K., & Hotman, P. (2014). Analysis of Customer Loyalty through Total Quality Service, Customer Relationship Management and Customer Satisfaction. *International Journal of Evaluation and Research in Education*.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1091684.pdf>

Fides, E. (august de 2018). "Corporate Social Responsibility and Financial Performance: An Examination of the Dow Jones Sustainability North American Index". *A Thesis in Applied Economics*. New York, USA.
https://digitalcommons.buffalostate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=economics_theses

Gastañaga, M. d. (2018). Agua, saneamiento y salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
<https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/3732/3035>

Godoy Morales, I. T. (2020). Promoción del uso responsable del agua potable desde los planes educativo-ambiental. *Propuestas Educativas*
<https://propuestaseducativas.org/index.php/propuestas/article/view/43>

Grove, S., & Gray, J. (2019). *Investigación En Enfermería: Desarrollo de la Práctica Enfermera Basada En La Evidencia*. Barcelona: Elsevier Health Sciences.
<https://books.google.com.pe/books?id=-OKiDwAAQBAJ&pg=PA237&dq=muestreo+no+probabil%C3%ADstico+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid193wquDxAhVEXK0KHfkvCVAQ6AEwAXoECAoQAg#v=onepage&q=muestreo%20no%20probabil%C3%ADstico%202018&f=false>

- Hernán, D. E., & Manrique, G. S. (2017). "La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca". *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business*. Lima, Perú.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2676/1/2017_Hernandez_La_resp_onsabilidad_social_empresarial.pdf
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- La Autoridad Nacional del Agua ANA. (2017). Revista Agua y +[Edición 7). ANA.
<https://www.ana.gob.pe/publicaciones/revista-agua-y-edicion-6-0>
- Laporta Pomi, R. (2016). *Costos y gestión empresarial: Incluye costos con ERP*. Colombia: Ecoe Ediciones.
https://books.google.com.pe/books/about/Costos_y_gesti%C3%B3n_empresarial.html?id=uqYwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Lizcano Prada, J., & Lombana, J. (2017). "Responsabilidad Social Corporativa (RSC): reconsiderando conceptos y enfoques". *17(34)*, 119 - 134. Bogotá, Colombia: Civilizar Ciencias Sociales y Humanas.
<https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ccsh/article/view/1039/868>
- Los autores. (2017). *Aproximación al concepto de globalización y de los derechos humanos en la obra de Niklas Luhmann*. España: Dykinson.
https://books.google.com.pe/books/about/Aproximaci%C3%B3n_al_concepto_de_globalizaci.html?id=P-hGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Machín, M. M., Sánchez, B. S., & López, M. (2019). "Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local". *Artículo Original*. La

Habana, Cuba: Repositorio Universidad de La Habana.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4255/425565062002/index.html>

Marin, H. S., & Placencia, M. D. (Diciembre de 2017). "Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado". *17(4)*. Lima, Perú: Horizonte Médico. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext

Masao, E. (2016). A Service Management Perspective on Healthcare Improvement. *Thesis for the degree of doctor*. Gotemburgo, Suecia: Publications Lib. <https://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/241048/241048.pdf>

Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). "Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento". *Proyecto Académico*, *21(40)*. Venezuela: Repositorio Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>

National Geographic. (s.f.). Perú: La problemática del acceso al agua potable en asentamientos humanos en la periferia de Lima. *National Geographic*. <https://www.nationalgeographicla.com/medio-ambiente/2020/06/problematika-del-acceso-al-agua-potable-lima-peru>

Owens, C., & Lamm, A. (2016). Exploring the Relationship between Critical Thinking Style and Water Conservations Behavior: Implications for Extension. *Journal of Agricultural Educations*. <https://www.jae-online.org/attachments/article/2009/2016-4-09-Owens.pdf>

Özalemdar, L. (2019). The Importance of the Concept of Water in Biology Education. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/338828602_The_Importance_of_the_Concept_of_Water_in_Biology_Education

- Padilla, D., Aguilar, J., & López, R. (2019). *Salud y ciclo vital*. (D. Padilla, J. Aguilar, & R. López, Trads.) España: Dykinson.
https://books.google.com.pe/books/about/Salud_y_ciclo_vital.html?id=yruPDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Peña García, A. (2006). Una perspectiva social de la problemática del agua. *Scielo*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/igeo/n62/n62a8.pdf>
- Pérez, M. J., Espinoza, C., & Peralta, B. (2016). "La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro". *Artículo original*, 8(3). Ecuador: Revista Universidad y Sociedad.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023&lng=es&tlng=es
- Rose, D. (2016). *Energy Transition and the Local Community: A Theory of Society Applied to Hazleton, Pennsylvania*. Estados Unidos: University of Pennsylvania Press.
https://books.google.com.pe/books?id=TVArEAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_book_other_versions
- Salguero, F., Cobacho, R., & Pardo, M. (2018). Unreported leaks location using pressure and flow sensitivity in water distribution networks. *IWAPublishing*.
<https://iwaponline.com/ws/article/19/1/11/39332/Unreported-leaks-location-using-pressure-and-flow>
- Santivañez Rios, J. (2017). Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017. Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22558/Santiva%C3%B1ez_RJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solórzano Barrera, G. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Revista del Departamento de Contaduría y*

Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Toca Torres, C. E. (2017). Aportes a la respnsabilidad social. *Scielo*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v62n230/0185-1918-rmcps-62-230-00393.pdf>

Villena Chávez, J. A. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/3719>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021?	Determinar la gestión del servicio en relación a la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.	Existe relación entre gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.	GESTIÓN DEL SERVICIO	EFICIENCIA	Resultado Alcanzado Costo real Tiempo invertido	ENCUESTA	CUESTIONARIO
				SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Satisfacción general Satisfacción intrínseca Satisfacción extrínseca.		
				SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Expectativas Elevadas Expectativas Moderadas Expectativas Bajas		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	ECONÓMICA	CONSUMIDORES EMPLEADOS PROVEEDORES COMUNIDAD LOCAL	ENCUESTA	CUESTIONARIO
¿Cuál es el nivel de gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021?	Medir la gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.	El promedio de la gestión del servicio en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, es mayor a 70% Hi: $x > 70$		SOCIAL			
¿Cómo se desarrolla la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021?	Determinar el nivel de responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021.	El promedio de la responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021, es mayor a 70% Hi: $x > 70$		MEDIOAMBIENTAL			

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala Medición
Gestión del Servicio (GS)	Es la construcción de ideas y planes que permitan mediar entre el consume por parte de los clientes y las ventas. Estos puntos son los que se busca optimizar de manera en la que la atmosfera creada en cierta empresa u organización, sea agradable y eficaz (Rojas de Francisco, Bejarano Botero, & Marín Valencia, 2016)	La gestión del servicio se refiere a la operación de actividades que permitan elevar la satisfacción del cliente objetivo, ofreciendo productos o servicios que cumplan sus requerimientos	Eficiencia	Resultado	El nivel de resultados en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	Ordinal (Likert) 1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto
				Costo real	El nivel de costo real en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	
				Tiempo invertido	El nivel de tiempo invertido en la gestión de servicio que influiría en la responsabilidad social	
			Satisfacción del personal	Satisfacción general	El nivel de satisfacción general y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	
				Satisfacción intrínseca	El nivel de satisfacción intrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	
				Satisfacción extrínseca.	El nivel de satisfacción extrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	
			Satisfacción de los clientes	Expectativas Elevadas	El nivel de expectativas elevadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	
				Expectativas Moderadas	El nivel de expectativas moderadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	
				Expectativas Bajas	El nivel de expectativas bajas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:	
Económica	Es la búsqueda de relaciones y comunicaciones de manera efectiva con los grupos de interés, manteniendo conceptos como el respeto, la ética o la	La responsabilidad social se refiere a la sensibilidad de las empresas frente a la actualidad de la zona donde se emplazan, buscando mejorarla	Consumidores	El nivel económico de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:		
			Empleados	El nivel económico de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:		
			Proveedores	El nivel económico de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:		

Nivel de Responsabilidad social (NRS)	sostenibilidad, desarrollando el concepto del cuidado hacia el futuro (Duarte, 2015).	y dejar un impacto positivo para los residentes o visitantes tanto en la actualidad como en el futuro, reflejando una imagen positiva de la empresa.		Comunidad local	El nivel económico en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:	Ordinal (Likert) 1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto	
				Social	Consumidores		El nivel social de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:
					Empleados		El nivel social de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:
					Proveedores		El nivel social de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:
					Comunidad local		El nivel social en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:
				Medioambiental	Consumidores		El nivel medioambiental de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:
					Empleados		El nivel medioambiental de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:
					Proveedores		El nivel medioambiental de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:
					Comunidad local		El nivel medioambiental en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CARTA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Lima, 18 de junio del 2021

Estimado Sr(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de la UCV y cursando el taller de tesis con el Mg. Díaz Torres William Ricardo.

Por lo expuesto, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa para poder contar con su apoyo para la validación de mi instrumento de recolección de datos. Los cuales fueron desarrollados en clase y revisados por el docente, contando con su aprobación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



Johanna Stephanie Peves Casas

DNI:72471152

Cuestionario N° 01

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "Gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021"

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.

(1) = Muy bajo **(2)** = Bajo **(3)** = Regular **(4)** = Alto **(5)** = Muy alto

		1	2	3	4	5
1	El nivel de resultados en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					
2	El nivel de costo real en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					
3	El nivel de tiempo invertido en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					
4	El nivel de satisfacción general y del personal en la gestión del servicio en que influiría en la responsabilidad social es:					
5	El nivel de satisfacción intrínseca y del personal para la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					
6	El nivel de satisfacción extrínseca y del personal para la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					
7	El nivel de expectativas elevadas para la satisfacción de los clientes de la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					
8	El nivel de expectativas moderadas para la satisfacción de los clientes de la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					
9	El nivel de expectativas bajas para la satisfacción de los clientes de la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social es:					

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario N° 02

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "Gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021"

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.

(1) = Muy bajo **(2)** = Bajo **(3)** = Regular **(4)** = Alto **(5)** = Muy alto

		1	2	3	4	5
1	El nivel económico de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
2	El nivel económico de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
3	El nivel económico de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
4	El nivel económico en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
5	El nivel social de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
6	El nivel social de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
7	El nivel social de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
8	El nivel social en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
9	El nivel medioambiental de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
10	El nivel medioambiental de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
11	El nivel medioambiental de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					
12	El nivel medioambiental en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio es:					

Instrumento de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL SERVICIO y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, CAÑETE, 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICACIA EN LOS PROCESOS								
1	El nivel de resultados en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
2	El nivel de costo real en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
3	El nivel de tiempo invertido en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS								
4	El nivel de satisfacción general y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
5	El nivel de satisfacción intrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
6	El nivel de satisfacción extrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES								
7	El nivel de expectativas elevadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
8	El nivel de expectativas moderadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	x		X		X		
9	El nivel de expectativas bajas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
ECONOMICA								
10	El nivel Económico de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
11	El nivel Económico de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
12	El nivel Económico de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		

13	El nivel Económico en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
SOCIAL								
14	El nivel social de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
15	El nivel social de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
16	El nivel social de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
17	El nivel social en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
MEDIOAMBIENTAL								
18	El nivel medioambiental de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
19	El nivel medioambiental de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
20	El nivel medioambiental de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
21	El nivel medioambiental en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Luján Cabrera Micaela

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Doctorado en Administración

18 de 06 de 2021



Firma

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, CAÑETE, 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICACIA EN LOS PROCESOS								
1	El nivel de resultados en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
2	El nivel de costo real en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
3	El nivel de tiempo invertido en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS								
4	El nivel de satisfacción general y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
5	El nivel de satisfacción intrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
6	El nivel de satisfacción extrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES								
7	El nivel de expectativas elevadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
8	El nivel de expectativas moderadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	x		X		X		
9	El nivel de expectativas bajas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
ECONOMICA								
10	El nivel Económico de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
11	El nivel Económico de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
12	El nivel Económico de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
13	El nivel Económico en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
SOCIAL								

14	El nivel social de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
15	El nivel social de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
16	El nivel social de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
17	El nivel social en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
MEDIOAMBIENTAL								
18	El nivel medioambiental de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
19	El nivel medioambiental de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
20	El nivel medioambiental de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
21	El nivel medioambiental en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Diaz Torres William Ricardo

DNI: 18140172

Especialidad del validador: Mg. Administración Estratégica de Empresas

18 de 06 de 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICACIA DE GESTIÓN DEL SERVICIO EN RELACION AL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EMAPA EN SAN VICENTE DE CAÑETE EN 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICACIA EN LOS PROCESOS								
1	El nivel de resultados en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
2	El nivel de costo real en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
3	El nivel de tiempo invertido en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
SATISFACCIÓN EN LOS PROCESOS								
4	El nivel de satisfacción general y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
5	El nivel de satisfacción intrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
6	El nivel de satisfacción extrínseca y del personal en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES								
7	El nivel de expectativas elevadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
8	El nivel de expectativas moderadas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	x		X		X		
9	El nivel de expectativas bajas para la satisfacción de los clientes en la gestión del servicio que influiría en la responsabilidad social	X		X		X		
ECONOMICA								
10	El nivel Económico de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
11	El nivel Económico de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
12	El nivel Económico de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
13	El nivel Económico en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
SOCIAL								

14	El nivel social de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
15	El nivel social de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
16	El nivel social de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
17	El nivel social en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
MEDIOAMBIENTAL								
18	El nivel medioambiental de los consumidores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
19	El nivel medioambiental de los empleados para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
20	El nivel medioambiental de los proveedores para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		
21	El nivel medioambiental en la comunidad local para la responsabilidad social que influiría en la gestión del servicio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Salazar Llerena Silvia Liliana

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 06 de 1 2021



Firma

Anexo 5.

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla 4

Expertos para la validación de instrumento

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Lujan Cabrera Micaela	Doctor	Aceptable
Experto 02	Díaz Torres William Ricardo	Magister	Aceptable
Experto 03	Salazar Llerena Silvia	Doctor	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos de gestión del servicio y responsabilidad social

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de gestión del servicio y responsabilidad social

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	21

Fuente: Elaboración propia.

El Alpha de Cronbach se obtuvo 0,868 significaría que es excelente, es por ello que el instrumento aplicado a ambas variables genera una veracidad y viabilidad para su utilización.