



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia  
Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Meza Lopez, Erika del Milagro (orcid.org/0000-0002-5755-9660)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi amado hijo, por ser mi motivación  
para seguir superándome día a día.

**Erika**

## **Agradecimiento**

A Dios sobre todas las cosas, por ser mi guía, a mi familia, porque de una y otra manera participaron en esta nueva etapa de mi vida.

**La autora**

## 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
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2. Variables y Operacionalización .....	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos .....	34
3.6. Método de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos .....	34
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.....	36
Tabla 2.	Nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.....	36
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	37
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.....	38
Tabla 5.	Relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto 2021.....	- 39

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la responsabilidad social.....	39
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 45 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa, fue regular en 62 %, malo en 27 % y bueno en 11%; la responsabilidad social, fue regular en 67 %, malo en 22 %, y bueno en 11 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,953 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 90.82 % de la gestión administrativa influye en la responsabilidad social.

Palabras clave: responsabilidad, gestión, planeación.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and social responsibility in the National Superintendence of Sanitation Services, Tarapoto - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 45 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative management was regular in 62%, bad in 27% and good in 11%; social responsibility was regular in 67%, bad in 22%, and good in 11%. Concluding that there is a significant relationship between administrative management and social responsibility in the National Superintendence of Sanitation Services, Tarapoto - 2021, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.953 (very high positive correlation) and a p value equal at 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 90.82% of administrative management influences social responsibility.

Keywords: responsibility, management, planning.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, cuenta que en toda Latinoamérica persiste diferentes propuestas de responsabilidad social, donde están ligadas a exámenes como parte de nuevas alternativas de proyección, sin embargo, los gobiernos en su afán de implementar nuevas estrategias de responsabilidad, su gestión no ha sido la esperada en la medida que no han sabido planificar de manera oportuna sus actividades, con poco control de los presupuestos asignadas para actividades de responsabilidad social, además, existe poco compromiso de parte de los representantes de las entidades para generar mejores gestiones que beneficien a los pobladores (Sánchez, 2019)

La responsabilidad social es parte de una nueva situación que se debe tener en cuenta por parte de las personas que lo conforman, siendo ellos como intermediarios de informar acerca de los perjuicios que pueden suceder con respecto al carácter económico que sucede o se presenta en una sociedad. Dentro de estas organizaciones ya implementadas se desarrollan actividades competitivas, porque ya forman parte de un nuevo carácter como organismo, de mantener el manejo adecuado de las actividades propuestas para cumplir las metas y objetivos, si verdaderamente se quiere lograr un desarrollo sostenible, donde dé a lugar de pertenecer a una implementación de acciones de crecimiento institucional, esto quiere decir que dentro de estas construcciones de estas organizaciones de responsabilidad social están incorporados la participación de los entes, además la sociedad solicitada, donde se pueda contar con su opinión de elegir un nuevo líder que demuestre responsabilidad ante estos cargos de gestión, para su respectivo funcionamiento, si reamente en un futuro se quiere dar a mostrar el logro de las participaciones asertivas que señalan ser y aplicar (Calderón, 2011).

La superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto, ha demostrado que no se está llevando a cabo actividades de responsabilidad que contribuyan al mejoramiento del campo social, ambiental y económico de la sociedad, esto se debe en gran medida a la débil articulación y administración de parte de los representantes de la institución puesto que no

lleva a cabo una planificación elocuente de acuerdo a las necesidades de las personas, a ello se suma, la falta de organización y el desconocimiento de los controles administrativos; aunado a esto, no cumple adecuadamente con la planificación estratégica, esto se debe de manera particular a que existe una débil gestión para tratar los temas ambientales y llevar a cabo una gestión de calidad, por último, se destaca que las políticas de intervención social no se encuentran arraigadas a los propósitos del ente.

De acuerdo a ello se planteó el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021? Y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021? ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021?

Respecto a la justificación se tiene a la **relevancia social**, permitió que la institución desarrolle una adecuada responsabilidad social y que la población fue participe de ella, además que se desarrolle procesos adecuados que permita cumplir o cubrir con los requerimientos de la sociedad. **Valor teórico**, se contribuyó a la comunidad investigativa en la medida que se hizo uso de teorías y normativas existentes para poder así describir y profundizar las variables de estudio, así mismo se brinda un aporte a la comunidad científico con información relevante respecto a las variables. **Implicancias prácticas**, se ofreció alternativas de solución para que los directivos puedan hacer más eficiente el proceso de selección de alternativas y poder revertir la problemática identificada, además, se brindó un diagnóstico de cómo se están desarrollando los temas abordados en el ente para que esta pueda reformular o implementar nuevas estrategias en beneficio de la misma. **Utilidad metodológica**, se hizo uso de las teorías metodológicas, de igual modo, se

han diseñado dos instrumentos los cuales pueden ser adaptados por futuras investigaciones que al menos cuenten con una de las variables investigadas.

Además, se planteó el **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, Identificar el nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021.

Finalmente, planteó la **hipótesis general**:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021,  $H_o$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021 y como **hipótesis específicas**:  $H_1$ : El nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, es buena.  $H_2$ : El nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, es buena.  $H_3$ : Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A **nivel internacional** se consideró el estudio de Romo et al. (2020), quienes desarrollaron un estudio exploratorio, diseño no experimental, población y muestra de 60 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que la participación de los recursos municipales, se aprecia con resultado positivo por parte de la juventud, que no toma en cuenta mucho del conocimiento de la responsabilidad social, rescatando la hipótesis 2 como parte de una propuesta asertiva, pero con los resultados arrojados mediante el procedimiento de entrevistas, se radicó que para obtener un progreso societario es importante radicar con el acuerdo de las propuestas que desarrollan el sector público para su respectivo funcionamiento, donde forman un dialogo abierto al mismo tiempo parte de un gobierno abierto, de demostrar transparencia en las actividades que realizan para el crecimiento del bienestar social, de esa manera la capacidad de funcionamiento con respecto a las propuestas mejorarían.

De igual modo, se incluyó a Mendoza et al. (2019), en su revista de tipo descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra fue comprendida por 30 entidades públicas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que, el funcionamiento que desempeña el sector público mediante el manejo de los funcionarios públicos y el respaldo de las autoridades competentes, resulta de plantear mecanismos de control que permitan visualizar como se están llevando a cabo los procesos, sobre los entes de los ingresos y gastos que ocasiona la construcción de obras, además de contar con el trabajo eficiente y transparente que se desarrolla en cada área del sector público, sobre las actividades de compras, logística, almacenaje, entre otros, como parte principal de los materiales que se utilizan como funcionamiento progresivo.

De igual manera, se incluyó a Falconi et al. (2019) en su estudio básico, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformado por 13 usuarios, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, concluyó que, el respaldo de actividades administrativas que se desarrollan en la empresa MYESA no son las adecuadas, ante la consecuencia de la inconformidad, de

respetar los procedimientos y normativas administrativas como principal factor procesal, además no cuenta con una orientación o supervisión de lo que se desarrolla en cada área sus funciones, no procede a contar con la documentación autorizado, que sustente su funcionamiento con todo acorde a ley, donde eso hace que le impida de contar con una organización adecuada de poder desarrollar sus actividades permanentes.

Se citaron además a Almeida y Arrechavaleta (2018), en su revista básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue 3 universidades académicas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, con la puesta en marcha de estrategias y actividades la responsabilidad social se pretende mejorar significativamente la calidad de vida de los usuarios y demás actores involucrados de manera que se pueda dar cumplimiento eficiente a los propósitos previstos, es importante también, que se considere que dicha actividad forma parte importante dentro de la actividad empresarial puesto que permiten que las personas observen con buenos ojos la gestión que realiza en el mercado.

Asimismo, se citó a Silva et al (2018), el estudio fue aplicado, diseño no experimental, la población fue de dos asociaciones, la muestra fue de 55 socios, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, a través de los datos recopilados de parte del objeto de estudio se ha logrado determinar que la institución desarrolla de manera incorrecta la planeación de sus actividades por lo que no se logra atender de manera eficiente las demandas tanto internas como externas, además, las actividades dispuestas no corresponden a las necesidades que presenta la organización por lo que éstas se encuentran desarticuladas a los propósitos que se pretenden alcanzar.

A **nivel Nacional**, se citó a Bao (2020) quien llevó cabo un estudio cuantitativo, diseño no experimental, la población de 170 maestrantes y muestra de 147 estudiantes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la coordinación del proceso de la gestión administrativa dentro de la Escuela de Posgrado de la ciudad de Huánuco, es un tema importante sobre su adecuado funcionamiento, de contar con altos niveles de calidad de

atención, infraestructura, seguridad y bienestar en los estudiantes de formación académica, siendo así es fundamental ser parte de esta actividad administrativa, contando con el apoyo de los pilares administrativos, como principal formulación de planear, organizar, dirigir y controlar.

Aunado a ello, se consideró a Mori (2020) su estudio básico, diseño inductivo, población y muestra de 20 funcionarios públicos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, ante el suceso de acuerdos impredecibles entre gobiernos se logrará una coordinación adecuada de actividades, además un buen desenvolvimiento de incorporación de sistemas administrativos, es una propuesta mejor, de mantener el control y manejo a disposición inmediata, con una respuesta alterna de soluciones de problemas, que se puede ofrecer a la sociedad, además resultaría factible, para favorecer un impacto que reproduzca negativo, como nueva visión de una gestión, así como también se llegó a plantear el método Delphi y el Proceso de Análisis Jerárquico (AHP).

Igual manera, Saavedra & Delgado (2020) ejecutaron un estudio básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 11 trabajadores, técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, para llevar a cabo los procesos y procedimientos de manera efectiva dentro de la entidad es necesario que se realice una gestión adecuada la cual incorpore actividades y estrategias que permitan encaminar a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos previstos a través de la organización adecuada de los recursos tanto humanos, tecnológicos y financieros pues esto hace posible que se puede alcanzar los resultados planificados. Por otro lado, es importante que se brinde capacitaciones constantes a los colaboradores y en paralelo se desarrollen planes motivacionales que permitan reconocer oportunamente la labor que efectúa la fuerza laboral.

Asimismo, se consideró a Yucra (2018) su investigación fue básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 14 ítems, la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, haciendo uso del estadígrafo de Pearson se logró conocer que entre los conceptos que aborda la

investigación existe relación, esto se debe en gran medida al valor encontrado a través del procesamiento de datos el cual fue 0.610, aunado a esto, se destaca que la relación se encuentra determinada dentro de un margen significativo pues el valor de significancia corresponde a 0.000, por ende, se afirma que gran parte de los resultados que se obtienen al finalizar los periodos se deben a la planeación y organización de los recursos tanto humanos como financieros.

De igual modo se incluyó a Mendivel et al (2020) su recurso pertenece a los estudios básicos, con un diseño no experimental, la población y muestra fue 5 universidades, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la relación que existe entre los conceptos pertenece al tipo directa, este planteamiento se genera a raíz de que el valor encontrado por medio del coeficiente de spearman fue 0.661, por consiguiente, se menciona que los procesos que se desarrollan dentro de la organización hacen posible la gestión adecuada del recurso humano y orientar su trabajo hacia el cumplimiento de los resultados previstos de modo que se pueda lograr mejores resultados a través del trabajo colectivo que realizan los miembros que la integran.

**A nivel local,** Carranza (2021) quien realizó un estudio básico, diseño no experimental, población de 213 colaboradores, muestra de 107 empleados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, se cuenta con una alternativa de poder enlazar ambas organizaciones, como parte de un nuevo indicio de proyectar un enfoque progresivo con respecto a las acciones de proceso administrativo, donde se pueda aplicar las herramientas básicas para su nueva infraestructura de incorporación de servicios y programas que ayuden a un respaldo significativo de proyecto específico, además mediante su comprobación de análisis resultó ser significativa y prospera de erradicar métodos favorables que logra alcanzar un nuevo éxito de responsabilidad social.

Igualmente, se consideró a Romero (2020) realizó una investigación básica, diseño no experimental, población y muestra de 113 empleados, técnica

encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, con el proceso del coeficiente de correlación de Spearman, se respalda de lograr obtener un valor de 0.582 y una significancia bilateral de 0.000. Seguidamente, se demostraron mediante valores de nivel porcentual la coordinación social con respecto a la responsabilidad municipal, que se desarrollan, lo cual se observa que existe un nivel bajo de 26.5%, el nivel regular 50.4% y el nivel alto únicamente 23%. Siendo así parte de lograr consecuencias que no ajustan de contar con una aplicación de funcionamientos de integración en el sector público.

Finalmente se citó a Bautista & Delgado (2020) quienes desarrollaron una investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 92 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la principal área de responsabilidad de los límites de funcionamiento es la gestión administrativa, como primera alternativa de la organización de las capacidades de la entidad, ya que dispone de información de cada departamento donde se desarrolla diferentes funciones de atención, siendo así se determinó que la gestión también hace mención del cuidado del desempeño laboral que se califica, para su respaldo de funcionamiento de actividades, como parte de sus avances progresivos, al mismo tiempo se desconoce la forma y manera de demostrar cómo funcionan los comportamientos entre los trabajos a cargos por parte de los funcionarios, para ser calificados de brindar una calidad de servicio público.

En la teoría correspondiente al presente estudio, para la **gestión administrativa**, los autores Robbins & Coulter (2005) lo conceptualizaron como parte de un nuevo sistema administrativo que debe de seguir ante una nueva operación de construcción empresarial, como parte de sus pilares que forman como respaldo de su proceso son el planeamiento, ordenamiento, orientación y verificación de las actividades de la entidad; de poder contar con su coordinación asertiva de lograr un manejo y cuidado de sus recursos económicos, que cuenta como patrimonio la organización. Según los autores, Robbins & Coulter (2005), abarca una serie de procesos que hace posible su realización, las cuales deben ser cumplidas adecuadamente para garantizar una gestión óptima, las empresas deben planificar paso a paso las actividades



que debe realizar con la finalidad de optimizar recursos e incrementar el desempeño laboral de sus colaboradores, para poder cumplir de ese modo con las metas y objetivos institucionales.

En tanto, para Vásquez & Farje (2020) la gestión administrativa ha hecho de prevalecer garantías de crecimiento y confianza en muchos espectadores, de construir negocios comerciales, que ayuden a mejorar su economía, ya que cuenta con la capacidad de generar pasos a seguir como método de instrucciones, que se generan en su teoría. Para los autores Vásquez & Farje (2020), uno de los pilares fundamentales para que una organización logre el éxito institucional esperado, es que cuente con una gestión administrativa óptima. Para ellos es importante que las organizaciones planteen actividades, estas deben estar muy bien planificadas, coordinadas, direccionadas a cumplir objetivos institucionales y controladas, para asegurar que el desempeño laboral sea óptimo, además, es importante que la organización se enfoque en fortalecer la fuerza laboral.

En cambio, Ventura (2021) lo preside como parte de refuerzos ante las nuevas oportunidades de construcción de organizaciones empresariales, de ayudar a visualizar y organizar nuevas acciones de direccionar una oficina administrativa, o ser parte de una incorporación de formar un nuevo grupo social, basada en ideas constructivas de gestionar, para luego ser aprobadas de acuerdo a su resultado positivo ser utilizadas. Según el autor, Ventura (2021), la gestión administrativa debe estar enfocada fundamentalmente en buscar la mejora continua y el desarrollo óptimo de la organización, ya que contar con una gestión adecuada garantiza que los resultados sean favorables para la empresa. Además, es importante que los colaboradores tengan estabilidad laboral y se sientan motivados a entregar el cien por ciento de sus capacidades, porque una organización muy bien estructurada administrativamente asegura su permanencia dentro del mercado competitivo y el éxito institucional. Este accionar que se ejecuta en este relato es producir una nueva alternativa de acreditación, sobre las actividades programadas que confías que su desarrollo de producción será resultante, porque la gestión

administrativa te permite planificar nuevas ideas, te permite conducir tus propias alternativas de crecimiento y desarrollo.

De igual manera, Solís et al. (2021) reconoce que la gestión administrativa hace parte de un nuevo lineamiento que refuerzan las construcciones de manejo y control de las empresas privada y públicas, donde hace parte de su historial, la forma de cómo se desenvuelven sus personajes, para lograr el cuidado de los recursos económicos y bienes sociales, además procurar que mediante la gestión se formen organizaciones de planificar y organizar, ciertos cambios en los establecimientos para fortalecer la garantía de continuar funcionando como ya se lo tenía programado, así mismo ayuda que las organizaciones se cooperen ante nuevas actividades de poder tomar el control con el apoyo de su equipo, contando con un clima laboral organizativo, de tomar cuerdas de comunicación para mantenerse informado acerca de los sucesos y avances de las operaciones que se tienen que logran cumplir como referencia de las metas propuestas. Según Solís et al. (2021), tanto las empresas públicas y privadas deben realizar una gestión administrativa adecuada, con la finalidad de asegurar su óptimo funcionamiento, buscando el bienestar social en el caso del sector público y el éxito empresarial para el sector privado. Asimismo, es importante que las organizaciones tengan un clima laboral agradable para garantizar que los colaboradores y funcionarios realicen sus roles de forma debida, direccionándose a cumplir con las acciones definidas.

En contraste con González et al. (2020) la variante abordada es el mayor cargo para los gerentes de cada empresa, como principal personaje de la alta jerarquía que fue seleccionado por su sociedad, de formar parte de las responsabilidades y los manejos que se desarrollan en la organización, además de estar cargo de tomar decisiones, sobre las actividades y consecuencias que se desarrollan, de supervisar las operaciones y ejecución del presupuesto de la empresa. De acuerdo a los autores, González et al. (2020), los gestores dentro de una organización cumplen roles muy importantes dentro de una organización, ya que, sobre ellos recae toda la responsabilidad de que la gestión administrativa sea óptima, es por ello que

estos deben estar altamente capacitados para asumir cargos de alta gerencia, que exigen un alto nivel de liderazgo, mediante la optimización de recursos y el alto desempeño laboral.

Respecto a su importancia, Aguilar et al. (2020) mencionan que nace por la misma perspectiva de funcionamiento que se llega a lograr, como parte de seguir procesos de una ejecución de crecimiento ante las distintas alternativas de administración que ofrece, por parte de su teoría, además radica en validar las alternativas de administración que son relevantes y buenas opciones de contribuir a una buena gestión, con el trabajo y manejo eficiente de manera conjunta, para poder brindar a los usuarios que utilizan el servicio público, como las municipalidades. De igual manera, Aguilar et al. (2020), destacan que el tema debe estar basada en crear acciones estratégicas para mejorar los procesos y optimizar el desempeño laboral. Es por ello que, dentro de la organización debe existir una comunicación efectiva entre todas las áreas, a fin de definir las falencias de la fuerza interna, para luego tomar medidas correctivas y realizar actividades que ayuden a satisfacer las necesidades laborales, para garantizar la ejecución de funciones de manera óptima.

Tal afirmación es reforzada por Orellana et al. (2019) que plantea que involucra, la construcción de las misiones y visiones que tiene como perspectiva de formar una nueva organización, dentro de ello hace parte las metas, que todo ente es su razón por lo que se apertura, ya que tienen presente que el mercado de bienes y servicios es competitivo, sino se considera contar con un lineamiento de gestión administrativa. Según los autores, Orellana et al. (2019), la planeación estratégica forma parte importante de las acciones interna, ya que mediante estas acciones la empresa tiene un direccionamiento objetivo, tomando un sentido de hacia dónde quiere llegar y que necesidades trata de satisfacer, por ello, es relevante que las entidades conozcan el comportamiento de su público objetivo, porque esto ayuda a realizar acciones específicas para mejorar los procesos y potenciar el desempeño laboral.

Por su parte, Chiavenato (2012) sustenta lo importante que se rescata de la gestión administrativa es sus resultados, ya que aumenta la productividad, trayendo rendimiento utilitario en cada periodo, favoreciendo a toda la organización por su esfuerzo y logro de plantear técnicas eficientes y comprometedoras de valor, donde se llegue a producir bienes y servicios de acuerdo al rodamiento de la oferta y la demanda que preestablece un control administrativo, de generar seguridad y garantía de cumplir las metas y objetivos, pero para eso también tiene que ver qué persona o que equipo se involucra, deben estar preparados para estos tipos de manejos, ya que cada empresa tiene distintos principios y roles que cumplir, incluso el proceso de actividades son distintas, donde también incide el soporte de los recursos económicos como parte de su activo, de saber cuidar y proteger, ya que en la gestión administrativa ingresa muchos factores alternantes que sustenten como mejor alternativa. De acuerdo a, Chiavenato (2012), las organizaciones deben estar en constante monitoreo y evaluación de sus procesos, para corregir las falencias que se puedan suscitar, previniendo de este modo que se obtengan resultados muy por debajo de lo esperado, para eso es imprescindible que las organizaciones posean colaboradores altamente capacitados, que sean capaces de analizar el entorno y proyectarse a solucionar los inconvenientes usando los recursos disponibles y adaptándose a la realidad, es decir, que actúen asertivamente ante cualquier suceso o situación que se les presente.

Reforzando la variable de estudio, Mendoza & Moreira (2021), mencionaron que los objetivos de la gestión administrativa se establecen en los siguientes puntos: examinar las propuestas para validar un nuevo cambio de procedimiento administrativo. Examinar que mediante el control interno se logre una mejor evaluación. Examinar la capacidad de información que pueden mantener o rescatar los ejecutivos administrativos. Determinar cuáles son las áreas con mayor debilidad, lo cual no logra su mejor funcionamiento. Considerar la realización de actividades que se logra a diario, como alternativa de control. Visualizar cuales podrían ser las fallas que pausan el proceso de actividades. Siendo así, es parte de ciertos objetivos que se toman en cuenta

para respaldar en el proceso y verificación que se debe tener en cuenta como persona a cargo. Asimismo, los autores, Mendoza & Moreira (2021), aseveraron que, es muy importante que la organización tenga conocimiento del estado o la situación panorámica de todos los aspectos en los que se desenvuelve la organización, es decir, la gerencia debe tener un diagnóstico real del desempeño laboral dentro de cada área, también, debe conocer el nivel de producción, el cual deben ser contrastados con las proyecciones periódicas, asimismo, se debe tener pleno conocimiento de las demandas del mercado laboral competitivo, todo esto, con el fin de implementar medidas correctivas, para lograr resultados óptimos.

Para López (2021) la organización empresarial es parte de formar dinámicas y técnicas para su sostenibilidad, o ejercer crecimiento, al mismo tiempo de saber administrar y hacer crecer los bienes y recursos económicos que apertura una empresa al inicio de sus actividades, llegando a formar parte de su activo corriente, porque no puede existir una empresa sin ser planificada o estudiada, ya que existe factores de riesgo por intermedio, es importante analizar y afianzarse a la teoría de la gestión administrativa que te enseña, a planificar, organizar, direccionar y controlar, las operaciones que realiza una empresa, formando como parte de los pasos a seguir para alinearte ante una nueva misión de crecimiento económico, por lo tanto es la misma exigencia de querer construir a que te obliga de tomar practica y averiguar los tipos y maneras de gestionar una empresa, donde a mayor productividad mayor ganancia. El autor, López (2021), indicó que la empresa debe estar en constante monitoreo evaluación de sus procesos productivos, para analizar las fallas técnicas y administrativas que puedan ocurrir, con la finalidad de implementar acciones que corrijan las mismas. Asimismo, es importante que la empresa planifique y controle sus procesos, asegurando que los recursos disponibles sean distribuidos de forma correcta y que el desempeño laboral se potencialice, consiguiendo de este modo la permanencia y el éxito dentro del mundo empresarial competitivo.

Por su parte, Munch (2010) establece que para un implemento eficiente de la gestión administrativa en una institución, depende de las buenas decisiones de los directivos o gerentes, además de lograr construir propuestas donde se llegue a tomar decisiones firmes para su alza de crecimiento, porque gestión se trata de comunicación, coordinación, entre todos los trabajadores o personal administrativo, por la misma razón de empezar por distribuir sus funciones de acuerdo a su calificación de experiencia o conocimientos, además es importante que todo el equipo conozca el plano a detalle de las operaciones que se quiera iniciar dentro de una empresa, donde tomen en cuenta de cuál es la responsabilidad que deben de manejar, al mismo tiempo poder cumplir, una buena gestión garantiza calidad de proyectos, pero eso depende de la persona encarga de liderar y llevar el manejo con la responsabilidad que se deposita por parte de la sociedad, donde a final de periodo se pueda sustentar, y contar con nuevos resultados. Según el autor, Munch (2010), el adecuado reclutamiento y contratación del personal dentro de una organización, asegura el adecuado desempeño de funciones, es por ello que los encargados de la gerencia, deben conocer las demandas que cada puesto exige, además, la organización debe enfocarse en enriquecer los conocimientos y potenciar las habilidades de los trabajadores, para formar equipos altamente efectivos, estos deben tener pleno conocimiento de los objetivos y metas institucionales, y al mismo deben estar involucrados en las decisiones que se tome en torno a los cambios y mejoras que se establezca dentro de la organización y que además se sientan comprometidos en cumplir las metas fijadas.

Para Anzola (2015) el tema abordado mezcla muchas versiones, y experiencias involucradas, que se van generando en la vida empresarial, quedando como antecedentes para la historia de una organización, y así poder ver errores para poder remendar y no volverlos a cometer, donde asume esta responsabilidad los dirigentes encargados de asumir una nueva gestión elegidos por su mismos patrocinados, es decir, todos cumplen un papel fundamental en la institución, porque para iniciar una gestión de direccionar, lo primero y primordial es cumplir las metas y objetivos, para dar concluido de

lo planificado en un inicio de apertura, donde se empieza poniendo la confianza sobre los planes, para lograr un resultado de trabajo positivo. La gestión administrativa también busca obtener resultados de acuerdo a como lo planificaste y organizaste, si realmente como encargado estás en el lineamiento de saber manejar y controlar una institución, porque cada resultado que arroja en cada periodo evaluado, es un nuevo mensaje, de la puntuación que se logra tener acerca del manejo de gestión administrativa en una empresa. De acuerdo al autor, Anzola (2015), es muy importante que toda gerencia entrante tenga conocimiento de la gestión anterior, para identificar puntos que se debe mejorar, mediante la implementación de medidas correctivas, para mejorar resultados y alcanzar satisfactoriamente las metas previstas para cada periodo. Asimismo, es importante tener manejar información real del ejercicio, para que en base a ello se pueda realizar proyecciones que sugieran el mejoramiento de los resultados y eso logre incrementar la rentabilidad económica.

También, Torres (2017) reflexiona que si se quiere lograr una gestión administrativa de calidad, no es culpa de la teoría administrativa, sino es responsabilidad del dirigente o gerente encargado de mantener activo los proyectos empresariales, de saber encaminar y dirigir lo que está a su cargo, además de saber emplear las capacidades de una empresa como parte de su activo, además de garantizar demostrar ser un líder como la institución lo encarga, de poder brindar y otorgar relaciones interpersonales positivas entre sus subordinados, entonces la gestión administrativa es un tema muy amplio, lleno de objetivos, y aplicaciones como tácticas y técnicas que aplicar, para restaurar una empresa o dar inicio a un proceso de actividades operacionales, en el caso del sector público, la sociedad democrática es quien elige a su líder, para poder gestionar los recursos y bienes del estado, además de poder administrar los ingresos y egresos del tesoro público. Para el autor, Torres (2017), es importante que los gestores encargados de tomar las decisiones e implementar las acciones estratégicas, que contribuyan al desarrollo empresarial, sean personas altamente calificadas, que tengan visión ganadora e iniciativa para implementar planes estratégicos, asimismo, deben

tener un buen liderazgo, para guiar de manera asertiva a los colaboradores, potenciando el desempeño laboral, optimizando recursos, logrando de este modo llegar a la alta calidad en cuanto a producción se refiere.

Con lo referente al proceso administrativo, Rojas et al. (2020) se basa en seguir ciertos componentes para armar parte de su plan estratégico, que te permita facilitar ciertas metas preestablecidas, de acuerdo a la visión que esperas lograr en el proceso organizativo, además se va probando los componentes para saber cuál es factible, y así poder contar con una estructura bien formada, de garantizar resultados positivos en un futuro. Para Rojas et al. (2020), es crucial seguir los lineamientos y normativas impuestas por ley o por políticas organizacionales, que rigen a los procesos que se ejecutan, con la finalidad de regular y garantizar la optimización y adecuada distribución de los recursos disponibles. Asimismo, es necesario que todas las organizaciones cuenten con una misión y visión, con la finalidad de tener claros los objetivos que deseen cumplir.

Mientras, Muñoz et al (2017) nos redacta que si hablamos sobre la gestión administrativa del sector público, es muy diferente su manera de aplicar o trabajar, porque existe normativas como intermedio que se debe de considerar, ya que se habla de manejar y controlar bienes de las aportaciones de la sociedad, o denominado tesoro público, porque dentro de la gestión pública se maneja cantidad de proyectos y grandes sumas de efectivo, además de controlar y supervisar las diferentes áreas a cargas por los funcionarios públicos, de verificar si están cumpliendo con las funciones juramentadas. Según los autores, Muñoz et al. (2017), existe una diferencia entre la gestión pública y privada, ya que en la primera las normativas y lineamientos se dan a través de leyes que garantizan el cumplimiento de los objetivos, mientras que, en el sector privado, los procesos se realizan de acuerdo a las metas y proyecciones económicas propuestas para determinado periodo.

Por otro lado, Barrera & Ysuiza (2018) afirma que dentro de la responsabilidad que tiene que brindar la gestión administrativa es encausar planes



estratégicos para iniciar el proceso de decisiones, y pasar a ser organizativas, donde es cuestión de metodologías e instrumentos que se debe de instalar o aplicar, el desarrollo de actividades de una empresa, es direccionar, coordinar, establecida por parte de la gestión, también se tiene que tener en cuenta al personal laboral y administrativo, de cómo son las coordinaciones o relaciones entre ellos, para poder colaborar o desarrollar sus actividades de manera eficiente, y de esa manera todos estar conectados hacia las metas y objetivos propuestos. También se menciona que la gestión administrativa es fundamental en toda institución privada o pública, son diferentes manejos, por un lado, tienen que referenciarse a normativas, y en lo otro de acuerdo a sus principios y valores que la empresa desarrolla, donde todos tienen un propósito que lograr como de obtener un desarrollo sostenible, mejor productividad, demostrar competitividad, además rentabilidad, todo parte de mantener un equilibrio de crecimiento y desarrollo. Según los autores. Barrera & Ysuiza (2018), es importante que, los entes conozcan los procesos, para que sean ejecutados de manera adecuada. Asimismo, las actividades deben planearse a partir de los objetivos planeados, buscando satisfacer las necesidades que la sociedad demanda, siguiendo un conjunto de normativas y medidas implementadas con la finalidad de regular y fiscalizar la ejecución de la gestión administrativa.

Para Salguero & García (2018) la gestión se destaca como un factor clave como de controlar, dirigir, ordenar, es parte de liderar una gestión dentro de las organizaciones, porque detrás del éxito está la responsabilidad y el esfuerzo, de haber seguido y aplicado las técnicas y piezas adecuadas de un rompecabezas, pero siempre manteniendo los principios como parte del nacimiento de una empresa, que aplica en todo su labor interna, donde consiste en distribuir funciones, seleccionar el personal competente, disciplina, proyección de estrategias, y entre otros factores que cuestiona la gestión administrativa. La gestión es parte también de poder consignar el nacimiento de nuevas ideas, que se va generando de acuerdo a los nuevos procesos de funcionamiento que realiza en una empresa, porque uno no sabe qué problemas puede suceder, en el transcurso de las operaciones, lo cual ya

se debe de estar preparado para poder asumir estas responsabilidades de direccionar. De acuerdo a los autores, Salguero & García (2028), mantenerse fiel a los valores y principios de la organización es considera parte de una buena gestión administrativa, por ello, es importante que los gestores sean personas altamente calificados para desempeñar dicha función, deben poseer habilidades y destrezas que les permitan analizar el contexto y solucionar problemáticas de manera asertiva, porque la responsabilidad de que la gestión tenga resultados positivos , recae fundamentalmente en ellos.

Esta variable se relaciona con las siguientes **dimensiones** que tiene la gestión institucional, Robbins & Coulter (2005) también considerados como pilares administrativos, continuando como primera variable: **Planificación**, es una pieza principal, de adjuntar las herramientas y propuestas necesarias, todo con lo que tiene que ver con las acciones que se pretende realizar. Segunda dimensión: **Organización**, ya se toma las decisiones con responsabilidad y medidas, de seleccionar lo adecuado dentro de la junta de lo planificado, para formar parte de un nuevo vinculo durante el proceso administrativo. Tercera dimensión: **Dirección**, es parte de dirigir a todo el equipo que lo conforma, además se determina las funciones y responsabilidades para cada uno, para poder alcanzar las metas y objetivos de manera coordinada. Cuarta dimensión: **Control**, como su mismo nombre lo referencia de controlar toda las operaciones planificadas o programas, de poder tener todo bajo control y supervisión, a que no llegue a faltar ninguna pieza que interrumpa el funcionamiento, además este rol se refiere al monitoreo y evaluación constante durante la gestión, a fin de garantizar el despliegue de los procesos que implica la gestión.

Concerniente a la variable **responsabilidad social**, la ISO 26 000 (2010) explica que los entes sociales en compañía del sector privado son los actores pertenecientes del desarrollo sostenible, de contribuir como parte de apoyo y generosidad social, sobre mostrar un plan de actividades que muestren una nueva imagen de comportamientos dignos de la problemática que se genera o está vincula en una sociedad. De acuerdo a la ISO 26 000 (2010) es el

conjunto de actividades que los entes, deben contemplar dentro de su plan de trabajo, enfocándose en lograr el desarrollo sostenible dentro de una determinada localidad, estas medidas deben generar apoyo y mostrar generosidad social.

En tanto los autores Álvarez et al. (2019) la definieron como parte de tomar reflexión del relacionamiento que se realiza en una sociedad, de cómo ayudarse y llevarse de manera conjunta, además de como apoyarse uno a los otros, de entender que son responsables del compromiso del crecimiento y desarrollo de su sociedad que lo rodea, también la responsabilidad como protagonista principal es el gobierno como deber de proteger la integración con las empresas y la sociedad, sobre el correcto funcionamiento por desarrollar ante la responsabilidad social. Para los autores, Álvarez et al. (2019), la responsabilidad social, es el compromiso de cada organización con el desarrollo sostenible, mediante actividades que ayuden a cuidar el medio ambiente y se enfoquen en brindar apoyo social dentro de jurisdicción. El estado debe apoyar e impulsar estas medidas, financiando los proyectos que buscan el bienestar social.

Con esta misma perspectiva, Camacho (2015) manifiesta que la responsabilidad social depende de la responsabilidad de cada ser humano, o también de manera conjunta o de acuerdo como se organicen, con la intención de seguir un nuevo proceso de cambio de aspiraciones de direccionar, coordinar actividades, mediante la planificación de estrategias, para ser programadas y todo en función de alcanzar una sociedad unida, donde apoyo hace la fuerza, y cambia la manera de pensar y trabajar en una sociedad, trayendo consigo la disminución de efectos negativos entre la sociedad que lo conforma. De acuerdo a, Camacho (2015), se desarrolla por medio de los valores de cada organización, también se puede considerar que son acciones implementadas como muestra de agradecimiento hacia la sociedad y la localidad donde se desarrolla la actividad empresarial, ya que la población determina el éxito y la aceptación que tienen las empresas, a raíz de la calidad del servicio que recibe. Las organizaciones deben trabajar buscando siempre el desarrollo sostenible, entre la urbe y el medio ambiente.

De igual forma, Ojeda & Ríos (2016) conceptualizaron a la responsabilidad social como parte de los principios y valores que una persona ejerce, para aplicar una relación con la sociedad, además implica la ética y la moral, donde se identifica a cada persona, sobre los comportamientos que presentan, frente a la responsabiliza social, donde son participantes también para empezar a planificar actividades, de señalización que direcciona a un nuevo resultado de cambio; es decir, la responsabilidad social es deber de vigilar sobre el entorno que desarrolla cada individuo, mediante sus obligaciones ante la responsabilidad social. Según Ojeda & Ríos (2016), son los principios que posee cada colaborador, para desenvolverse dentro de la organización, enfocándose en crear un equilibrio entre el desarrollo de la organización. La gerencia tiene toda la responsabilidad de implementar acciones que impliquen sostenibilidad entre el desarrollo organizacional, social y medio ambiente.

Además, Tamayo (2015) nos brinda otra opinión sobre que la responsabilidad social es parte de un nuevo proceso de elaboración de actividades para activar un funcionamiento de nuevas perspectivas de crecimiento entre el enlace de una sociedad, donde también durante el proceso se genera consecuencias, lo cual si se trabaja de manera conjunta para el buen resultado de un mejoramiento, sobre las interrelaciones de una sociedad es considerable plantear construcción de estrategias, que efectué resultados positivos frente a un organismo empresarial. Para el autor, Tamayo (2015), la responsabilidad social significa desarrollar la actividad económica, de manera planificada y direccionada en el alcance de los objetivos.

Mientras Sánchez & Ríos (2019) propone que la responsabilidad social hace parte de un conjunto de personas, que se integran de formar una organización de iniciar un proceso de reforzar cambios sobre lo que sucede entre las personas, sobre ayudar con los beneficios sociales. Asimismo, los autores, Sánchez & Ríos (2019), aseveraron que es importante que toda organización, ya sea privada o pública, incluya en su plan de trabajo acciones, mediante beneficios que aseguren un desarrollo sostenible.

Otro estudio de López et al. (2017) reforzaron que la responsabilidad social, hace parte de los asuntos de los problemas de una comunidad, sobre la participación activa de la economía, de poder lograr mayores beneficios entre las personas que lo conforman. Para los autores, López et al. (2017), la responsabilidad social, implica identificar las necesidades sociales, para luego mitigar las mismas mediante actividades que vayan de la mano con el desarrollo empresarial y social, logrando un bienestar colectivo.

El concepto responsabilidad social, acorde con Morales et al. (2020) surgió en los países de mayor nivel y desarrollo económico, afrontando diversas consecuencias, para poder lograr formar organismos, que se encarguen sobre la responsabilidad social, al mismo tiempo de encargarse de asociar nuevos integrantes, para unir fuerza de apoyar a los que no cumplen un nivel estándar, donde dentro de esto también hace parte las políticas de gobierno, de proponer reglas bajo la exigencia o necesidad de la democracia, al tener que acostumbrarse a nuevos cambios de formación del bienestar social, de ser beneficiados ante una crisis económica que pueda suceder. La responsabilidad social no solo se trata de ver el factor del comportamiento humano ante las relaciones interpersonales, también tiene que ver con otros problemas que son de principal funcionamiento, como el comercio, economía, y otros factores sociales comunes, donde implica reglas y procedimientos, para poder actuar frente a estos sucesos de mayor contexto con la responsabilidad social, ya que todos son los involucrados de la mejora que quieren tener. Según los autores, Morales et al. (2020), la responsabilidad social, debe estar implementada por procesos eficientes que permitan armonizar el crecimiento organizacional y social, cumpliendo con los parámetros y los lineamientos que son implementados por el estado, con el fin de garantizar que la sociedad se vea beneficiada con cualquier tipo de actividad o ejercicio económico que se realice dentro de una determinada localidad. Si las organizaciones incumplen y no implementan estas medidas, existen sanciones que deben afrontar, con la finalidad de resarcir las consecuencias negativas que se puedan dar ante este hecho.

En contraste con el estudio de Barbachan (2017) surgió que ha existido y se han seguido uniendo la participación de empresas sobre la responsabilidad social, porque ha formado parte de un tema de interés, estos cambios de participación han dado un nuevo giro de cambio sobre la gran labor de difusión, que se ha ido logrando con el pasar del tiempo, donde en el Perú también viene canalizando de hacer partícipe de formar un conjunto de organizaciones y oficinas de recibir notificaciones sobre cuál es la operación que realiza la responsabilidad social, frente a las acciones de responsabilidad que alinean a la protección de las necesidades de una comunidad (p. 58-59). Para el autor Barbachán (2017), el índice de empresas que se suman a realizar actividades que traten de brindar ayuda social con el pasar de los años se ha ido adicionando, esto se debe a que el estado ha incentivado el respaldo de dichas acciones ya que las actividades tienen un solo objetivo que es brindar mejores prestaciones que garanticen una mejora en la calidad de vida de las personas.

Bajo el estudio de Parrales et al. (2021) ser una institución que desarrolla actividades de responsabilidad social no significa solamente cumplir con las normativas que expone un determinado gobierno, si no, de cómo hacer parte de esta formación de apoyar y comprometerse de invertir tus habilidades, para poder reemplazar actividades tecnológicas, como herramienta básica de promover, dirigir, controlar, de verificar que tácticas se puede implementar, para el desarrollo eficiente, de trabajar de manera coordinada sobre lo que se está reproduciendo, además de que toda la información que se va obteniendo acerca de resultados de las actividades poder informar mediante sustento documental y normativo, a las personas que están involucradas con estos actos de la responsabilidad social, donde por esa razón en muchos países se forman organismos, que intervienen diferentes países como alianzas de encargarse de la responsabilidad social tanto interna como externa. Según los autores Parrales et al. (2021), la responsabilidad social, no solo debería implementarse porque los lineamientos y normativas así lo exigen, sino que, esta realizarse con el verdadero compromiso que parten de los principios y valores que toda organización debe poseer. Asimismo, estas actividades

deben estar bien planificadas, organizadas y controladas para garantizar que su ejecución brinde beneficios dentro de una sociedad.

En esa línea, Coba et al. (2017) señalan que las empresas también toman conciencia de hacer parte de este establecimiento de responsabilidad social, ayudando y promoviendo aspectos sociales y medio ambientales como parte de nuevas actividades, fuera de su rubro interno, donde con el apoyo del estado desarrollan coyunturas de programaciones de nuevas decisiones, sobre que procesos restaurar o seguir cumpliendo. De acuerdo a los autores, Coba et al. (2017), las empresas no solo deben tener responsabilidad con suplir los requerimientos de la sociedad, sino que, además, debe trabajar en proteger y preservar el medio ambiente, puesto que la contaminación del entorno representa un dilema que se agrava con el pasar de los años, para ello se debe gestionar y financiar acciones que disminuyan el impacto ambiental que la actividad económica puede causar.

A su vez Marquina & Reficco (2015) argumentaron que la responsabilidad social es la consecuencia de generar un gobierno abierto, sobre las actividades que se gestiona, de demostrar un trabajo eficiente y transparente, donde se haga recordar que el personal encargado de esta labor, mantenga la ética y la moral como comportamiento personal, para poder desarrollar actividades de apoyo en el establecimiento de responsabilidad social, porque ya se tiene entendido que es responsabilidad de todos, no solo del que lo dirige, porque todos disfrutan de ser beneficiados, ante la aparición de una buena causa, donde resalte autenticidad. Para los autores, Marquina & Reficco (2015), los valores y principios son los que determinan el grado de responsabilidad social de una organización, ya que, si dicha organización está cimentada en las buenas prácticas, se implementarán actividades a conciencia que aporten y beneficien socialmente, y por ende se logre un desarrollo sostenible.

Morales (2017) también indicó que ser responsable está vinculado de cómo el ser humano lo ejerce o lo desarrolla, sobre lo que es capaz de hacer frente a esto, siendo parte de un nuevo asunto que enfrentar, sobre el entorno

económico frente a la sociedad, al mismo tiempo conlleva de practicar nuevas acciones de responsabilidades sobre de asumir consecuencias, durante su desarrollo, lo cual mediante las evaluaciones se logra tener resultados, sobre el manejo de aplicar la responsabilidad social, porque son nuevas decisiones que se debe tomar para un resultado positivo. Según el autor, Morales (2017), para tener iniciativa de implementar acciones de responsabilidad social, el ser humano debe poseer mucha empatía, como para poder entender las necesidades sociales y poder gestionar para satisfacer las mismas, para ello, las organizaciones deben impulsar a cultivar valores y comprometerse con buscar el desarrollo sostenible.

Importancia de la RS, Herrera et al. (2020), asegura que la importancia que genera desarrollar sobre la responsabilidad social es construir acciones de cambio de expectativas sobre como contribuir a la sociedad, de poder llegar a lograr visualizar que cuenten con un ambiente económico satisfactorio y beneficios económicos, además menciona que la responsabilidad social se ha hecho como de método estratégico en las grandes empresas. Para el autor Herrera et al. (2020), la implementación de responsabilidad social dentro de las actividades de la organización, es importante porque es considerada como una fuente de apoyo a la sociedad, enfocada principalmente en satisfacer necesidades y demandas de la población.

Con una postura similar, García et al. (2016) plantean que la responsabilidad social en las empresas, necesitan de implementación de prácticas, sobre como planificar, para lograr su organización, promoviendo indicadores para un desarrollo transparente y validado por la sociedad, donde el tiempo de su estructura se promueve mediante evaluaciones, para ser decididas si son acorde a lo que se quiere o necesita planificar, introduciendo también indicadores que sustenten su formalidad de organización. Según los autores, García et al. (2016), responsabilidad social es el reflejo de que el ejercicio empresarial se está realizando de manera adecuada y con transparencia. Los objetivos de toda organización se deben fundamentar en cumplir metas y objetivos que garanticen el éxito empresarial y que vaya de la mano con el desarrollo sostenible.



Siguiendo a Lizcano & Lombana (2017) la responsabilidad social empresarial se ha creado con la finalidad de poder construir un plan de acción o estrategias, de mantener una visión alta sobre los cambios que se puede modificar, además es importante asumir responsabilidades, sobre los cargos de funcionamiento por lo que se tiene que empezar, así mismo se debe de insertar una comunicación, para lograr coordinaciones de superación sobre las actividades de apoyo público, además las empresas también cumplen un rol eficiente sobre los cambios y manejo de sensibilización. Para los autores Lizcano & Lombana (2017), la responsabilidad social se ha creado con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas. Asimismo, la responsabilidad social permite implementar acciones bien estructuradas para garantizar el equilibrio entre el desarrollo social y empresarial. Las organizaciones, deben sensibilizar a sus colaboradores para desempeñar de forma correcta sus funciones.

A partir de la investigación de Herrera et al. (2015) se menciona que la responsabilidad social empresarial, es parte del personal o equipo que lo conforma la organización tanto interna como externa, de preocuparse por lo que le sucede dentro del ámbito laboral, además del correcto desarrollo integral que está pasando, mejor dicho sobre el bienestar social que suele tener cada uno, donde mediante la creación del establecimiento de responsabilidad social, se puede generar beneficio social, lo cual para eso fueron construidas estas oficinas u organismos de responsabilidad social. Según los autores, Herrera et al. (2015), la calidad del servicio que brinda una organización, forma parte de la responsabilidad social, ya que satisface los requerimientos del público objetivo, además, garantiza el desarrollo sostenible en el ámbito empresarial, social y medioambiental.

Según Muñoz et al. (2018) la RS se encuentra dividido por tres razones, social como su mismo nombre, solidario porque trata de ayudar, ético porque trata de responder acerca de las interrelaciones que genera una persona frente a la sociedad; lo cual con esto señala a responder sobre la contribución que debe desarrollar la responsabilidad social en cada sección de un organismo, esto vincula literalmente empresa y comunidad, como parte del protagonismo

de apoyar con propuestas y alternativas de solución, o sino promoviendo de organizarse para la necesidad de una buena causa. De acuerdo a los autores, Muñoz et al. (2018) desarrolla en base a tres aspectos importantes: social, porque busca satisfacer necesidades y demandas sociales. Solidario, porque busca ayudar y solucionar problemáticas de carácter social y ético, porque son actividades que se basan en los valores, principios y compromisos que tiene la organización con el desarrollo sostenible.

Mientras para Cabrera (2016) una organización que considere la Responsabilidad Social como parte de su actividad de ayudar y proteger, procura acertar un buen nivel de calidad de vida en la actividad empresarial del sector privado, donde puede compartir y responder a la sociedad en general, de cuidar y proteger sus derechos como trabajador, de lograr tener el compromiso y responsabilidad de coordinación y comunicación, mediante los acuerdos brindados, sobre la popularidad de la solidaridad que se desarrolla en la organización empresarial, acerca de este tema de responsabilidad social. Según Cabrera (2016), la permanencia y notoriedad que logre la organización, también depende del grado de responsabilidad social que tenga, ya que esto denota la transparencia y adecuada ejecución de sus actividades productivas.

Por otro lado, Cano & Vélez (2016) determina que existen diferentes tipos de responsabilidad social de acuerdo quien lo toma el control, nos referimos las empresas privadas o empresas públicas, ya que cada quien es distinto su desarrollo o aplicación de formar parte de la responsabilidad social, ya que puede ser desarrollada interna o externa, donde ya cada institución asume su compromiso de proceder y responder los actos. Para los autores, Cano & Vélez (2016), la responsabilidad social, varía de acuerdo al sector, ya que el sector público sigue procesos diferentes al del sector privado, pero siempre están direccionados a satisfacer las necesidades y brindar ayuda social dentro de la jurisdicción en la que se realiza el ejercicio.

Mientras Cajiga (2018), dice que depende del compromiso y responsabilidad que le pongas a la disposición de contar con un organismo de responsabilidad

social, sobre que aspiraciones tienes que demostrar o apoyar para proceder a realizarse, al mismo tiempo la responsabilidad social es tomar retorno de dar un nuevo cambio de oportunidades a una sociedad, de fomentar propuestas de apoyo social, que beneficie el bienestar de la comunidad, ya que ellos son el principal factor de existencia de vida por cada ciudad existente, puntualizó como primer detalle de consideración que deben responder sobre esta participación voluntaria y activa a la mejora de la sociedad y la organización empresarial. Según Cajiga (2018), la responsabilidad social, es la oportunidad de mejoras que brinda una organización dentro una localidad, ya sea brindando ayuda social, creando obras de infraestructura para satisfacer las necesidades básicas, o brindando apoyo a colectivos vulnerables que los requieran.

Dentro de las principales estrategias de la responsabilidad social, Bernal et al. (2017) Resaltan que existe también propuestas creativas de incentivar o restaurar la responsabilidad social, de cómo enfocarse la población frente a la oferta empresarial, sobre poder aprovechar de sacar beneficios económicos, sobre la oferta y demanda que respalda como principal factor la economía en el mercado, para aprovechar la rentabilidad y el crecimiento que puede provocar los buenos hechos. Los autores, Bernal et al. (2017), aseveraron que, las buenas acciones siempre tienen recompensa, es decir si las organizaciones tienen ese compromiso sincero de contribuir con el desarrollo sostenible y brindar apoyo social, tienen más probabilidades de aceptación y de incrementar su rentabilidad, ya que la responsabilidad social le da como un valor agregado al servicio o producto ofertado.

Mientras con Yucra (2016) también hace un contraste al tema de responsabilidad social, que las empresas para generar un alcance económico satisfactorio, deben lograr producir un producto de calidad, donde no genere consecuencias su consumo, porque el principal personaje de calificación sobre tu producto, lo tiene los consumidores, para puntualizar, si puedes seguir produciendo, en mayor volumen, entonces podrán decir que tiene que ver el consumo y venta de mercadería de una empresa, claro que sí tiene que ver mucho, porque cuestiona, de cómo está protegiendo de encajar y llevar

por un buen camino la responsabilidad social, internamente, ya es un punto que están practicando internamente las empresas. Según Yucra (2016), la productividad y el desempeño laboral, forman parte de la responsabilidad social, ya que al crear productos de buena calidad y brindar servicios adecuados, están satisfaciendo las necesidades del público, además, la entidad debe buscar la manera de disminuir el uso recursos que afecten de manera negativa al medio ambiente, para lograr un desarrollo sostenible.

En cuanto a las dimensiones, La ISO 26 000 (2010) menciona las siguientes: Primera dimensión: **Gobernanza de la organización**, es parte de una pieza sobre la forma de dirigir, ordenar, y liderar, para hacer validar la disposición de funcionamiento de la responsabilidad social. Segunda dimensión: **Derechos humanos**, son las disposiciones fundamentales que debe tomar en cuenta las organizaciones y empresas, de respetar el hecho de existir, y validar sus derechos de vida como ciudadanos. Tercera dimensión: **Prácticas laborales**, procede a ser el respeto que se toma en consideración por las distintas aplicaciones y desenvolvimientos del campo laboral, donde muy aparte de su necesidad económica buscan generar un ambiente de desarrollo personal y ayuda en la mejora de sus condiciones sociales. Cuarta dimensión: **Medio ambiente**, procede sobre como el medio ambiente se relaciona con la responsabilidad social, en que se involucra, o cuestiona, como parte de la organización, entonces es un suceso más de disponer para generar sostenibilidad con el cuidado de los ecosistemas, donde se relaciona con el lugar de desarrollo de actividades. Quinta dimensión: **Prácticas justas de operación**, consiste en todo el control interno y externo que puede lograr a tener una organización para el funcionamiento de sus actividades.

Sexta dimensión: **Asuntos de consumidores**, la ISO 26000 sostiene que, la empresa debe asumir la responsabilidad del consumidor, por hacer parte de la producción del bien o servicio que ofrecen, Séptima edición **Participación activa y desarrollo de la comunidad**, tiene que ver con la forma y manera de hacer validar sus opiniones como valor democrático de cuestionar.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

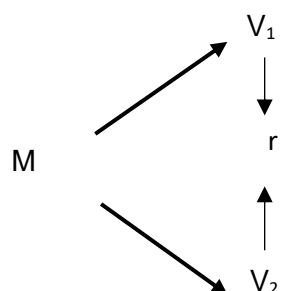
##### Tipo de estudio

**Básica**, acorde con el Concytec (2018) está orientada a tener un conocimiento más amplio respecto a las variables que son investigadas a partir de la observación de hechos o fenómenos para establecer inferencias reales.

##### Diseño de investigación

Fue un **diseño no experimental**, ya que en la investigación no sea manipulado ninguno de los temas que han sido abordados, sino que se ha observado su accionar dentro de su contexto innato para luego de ello determinar los hallazgos principales (Cabezas et al. 2018). De nivel **correlacional**, pues se pretende conocer cuantitativamente cuál es el índice de vinculación que existe entre los dos conceptos que se han tratado. (Niño, 2011) y es **transversal**, porque se ha recolectado la información de parte del objeto de estudio en un solo periodo, es decir, no sea considerado hechos pasados, ni se ha predicho hechos que pudiesen ocurrir. (Hernández et al, 2014)

El diseño de estudio fue de la siguiente forma:



Donde:

- M = Muestra
- V1 = Gestión administrativa
- V2= Responsabilidad social

r = Relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

V1 = Gestión administrativa

V2= Responsabilidad social

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población fue 45 trabajadores pertenecientes a la Superintendencia nacional de servicios de saneamiento.

Para Bernal (2010) es considerada como la agrupación total de personas que reúnen características y condiciones similares los cuales permiten su agrupación para ser considerados dentro de la investigación.

#### Criterios de selección

##### Criterios de inclusión:

- Trabajadores nombrados
- Trabajadores bajo el régimen CAS.
- Personal menor a 65 años
- Personal con más de 6 meses de servicio.

##### Criterios de exclusión:

- Personal que laboró bajo la modalidad de locación de servicio.
- Jefes de área

**Muestra:** La muestra fue igual que la población, es decir los 45 trabajadores. Para Babativa (2017) es un conjunto que se desprende de la población, por lo que se puede afirmar que representa una porción a estudiar.

**Muestreo no probabilístico.** Para Arias (2012) en este tipo de muestreo no es necesario utilizar una fórmula matemática o estadística para conocer el total de la muestra a investigar, si no que se ha incorporado a cada uno de los elementos que integran la totalidad.

**Unidad de análisis:** Fue un trabajador de la Superintendencia nacional de servicios de saneamiento

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

#### **Técnica**

La técnica aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio fueron la encuesta. La encuesta según Cortes e Iglesias (2004) es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema particular.

#### **Instrumento**

El instrumento para medir la gestión administrativa fue el cuestionario, el cual tuvo como finalidad Identificar el nivel de gestión administrativa en la superintendencia nacional de servicios de saneamiento. Dicho cuestionario contó con 20 ítems dividido en 4 dimensiones. La escala de medición es: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (20 – 47), Regular (48 – 74) y alto (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la responsabilidad social fue el cuestionario, el cual tuvo como finalidad identificar el nivel de responsabilidad social en la superintendencia nacional de servicios de saneamiento. Dicho cuestionario contó con 27 ítems dividido en 5 dimensiones. La escala de

medición es: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (27 – 63), Regular (64 – 99) y alto (100 – 135)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

### Validez

Los cuestionarios han sido validados a través del juicio de expertos por lo cual se ha identificado a tres profesionistas con conocimientos amplios sobre los temas que han sido abordados. A continuación, se menciona cada especialista que ha valorado los instrumentos:

Tabla.

*Validación de instrumentos*

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión administrativa	1	Metodologo	4.5	Si es aplicable
	2	Especilista	4.5	Hay coherecia
	3	Especialista	4.6	Si es aplicable
Responsabilidad social	1	Metodologo	4.6	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestran los resultados que se desprenden del proceso de validación, donde el promedio de validez para la variable número uno es de 4.5, mismo que hace referencia a un 90% de concordancia en el criterio de los validadores, en tanto, en la segunda variable se obtuvo un promedio de 4.6 que hace referencia al 92% de



concordancia, con dichos resultados se puede afirmar que los cuestionarios poseen un alto grado de validez para ser aplicados al objeto a investigar.

### **Confiabilidad**

Para determinar el nivel de confiabilidad que poseen los instrumentos de medición se ha procedido a utilizar el coeficiente de Alfa de Cronbach, en ese sentido, el instrumento para que sea confiable tuvo que ser mayor a 0.7. (Hernández et al., 2014)

#### **Análisis de confiabilidad de gestión administrativa**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,914	20	

#### **Análisis de confiabilidad de responsabilidad social**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	27

### 3.5. Procedimientos

El presente estudio ha iniciado con la emisión de la solicitud a la institución esto a fin de evitar contingencias futuras que puedan alterar el proceso de investigación. Luego se ha desarrollado la descripción de la problemática enfocándose en específicamente en la variable número dos. Asimismo, se ha llevado a cabo el segundo capítulo, donde se ha considerado información de las diversas fuentes para dar el sustento teórico a cada variable de estudio, además, se han adaptado dos instrumentos de los trabajos anteriores, los cuales han sido aplicados a la muestra de estudio a fin de recopilar los datos suficientes para cumplir con los objetivos y contrastar las hipótesis. Para finalizar la investigación se han detallado las conclusiones y sugerencias.

### 3.6. Método de análisis de datos

Este proceso se ha llevado a cabo a través del procesamiento de datos en el programa estadístico Spss en su versión actualizada con el cual se pretende alcanzar la suficiencia cuantitativa para contrastar las hipótesis y determinar el tipo de correlación que existe entre las variables de estudio.

### 3.7. Aspectos éticos

Se sustenta en los siguientes principios éticos internacionales: principio de **beneficiencia**, ya que a través de las recomendaciones que se emiten en el estudio en consideración a la problemática y los resultados obtenidos se pretende mitigar las deficiencias que existen a institución, principio de **no maleficiencia**, puesto que los investigadores han desarrollado meticulosamente el estudio evitando causar daños que

puedan afectar a la institución o a los investigados, principio de **justicia**, porque se ha actuado en todo momento en consideración a los derechos individuales, principio de **autonomía**, dado a la libertad que tuvo el autor para investigar las variables. **Consentimiento informado**, se refirió que la muestra de estudio conoció los fines que posee la investigación y la manera en cómo se contribuyó a la mejora de la problemática identificada. Asimismo, se cumplió los lineamientos de investigación establecidos por la universidad César Vallejo y a la APA séptima edición.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.

**Tabla 1.**

*Nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	12	27 %
Regular	48 – 74	28	62 %
Bueno	75 - 100	5	11 %
Total		45	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento, Tarapoto.

##### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión administrativa, es regular en 62 %, malo en 27 % y bueno en 11%.

##### 4.2. Nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021.

**Tabla 2.**

*Nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	27 – 63	10	22 %
Regular	64 – 99	30	67 %
Bueno	100 - 135	5	11 %
Total		45	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento, Tarapoto.

### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de responsabilidad social, es regular en 67 %, malo en 22 %, y bueno en 11 %.

### **4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021.**

**Tabla 3.**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,123	45	,000
Responsabilidad social	,102	45	,005

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

Puesto que la muestra es inferior a las 50 personas se ha procedido a calcular el coeficiente de shapiro wilk, el resultado que se obtuvo fue inferior a 0.05, por ende, la muestra de estudio posee una distribución no normal motivo por el cual se ha procedido a utilizar el coeficiente de Rho spearman para conocer la relación que existe.

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021.*

Gestión administrativa	Responsabilidad social	
	correlación	Sig.
Planificación	0.903**	0.000
Organización	0.944**	0.000
Dirección	0.911**	0.000
Control	0.933**	0.000

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.903, 0.944, 0.911 y 0.933 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.

**4.4. Relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.**

**Tabla 5.**

*Relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.*

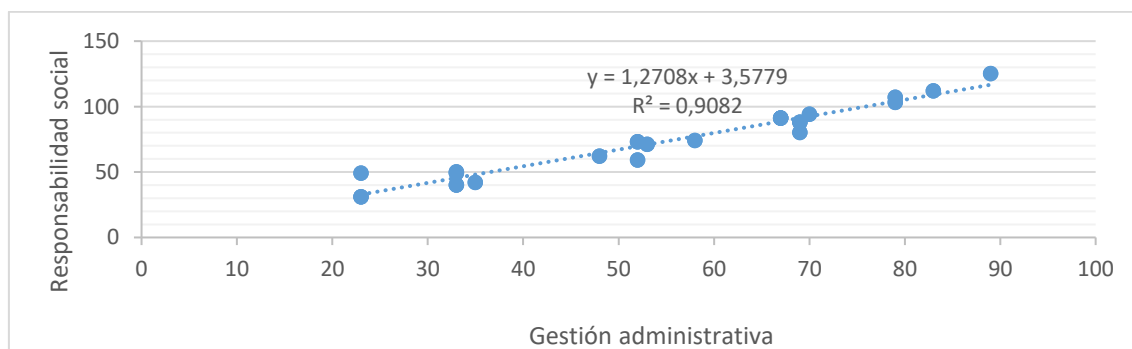
			Gestión administrativa	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

**Figura 1.**

*Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y la responsabilidad social.*



**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.953 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 90.82 % de la gestión administrativa influye en la responsabilidad social.



## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de gestión administrativa, es regular en 62 %, malo en 27 % y bueno en 11%, debido a que el plan operativo de la institución no es el adecuado, las actividades no se encuentran orientada al cumplimiento de sus objetivos. Dicho resultado coincide con Mendoza et al. (2019), quien indica que, el funcionamiento que desempeña el sector público mediante el manejo de los funcionarios públicos y el respaldo de las autoridades competentes, resulta de plantear mecanismos de control que permitan visualizar como se están llevando a cabo los procesos, sobre los entes de los ingresos y gastos que ocasiona la construcción de obras, además de contar con el trabajo eficiente y transparente que se desarrolla en cada área del sector público, sobre las actividades de compras, logística, almacenaje, entre otros, como parte principal de los materiales que se utilizan como funcionamiento progresivo.

Además, Falconi et al. (2019), menciona que, el respaldo de actividades administrativas que se desarrollan en la empresa MYESA no son las adecuadas, ante la consecuencia de la inconformidad, de respetar los procedimientos y normativas administrativas como principal factor procesal, además no cuenta con una orientación o supervisión de lo que se desarrolla en cada área sus funciones, no procede a contar con la documentación autorizado, que sustente su funcionamiento con todo acorde a ley, donde eso hace que le impida de contar con una organización adecuada de poder desarrollar sus actividades permanentes. en cuanto, Silva et al (2018), refiere que, a través de los datos recopilados de parte del objeto de estudio se ha logrado determinar que la institución desarrolla de manera incorrecta la planeación de sus actividades por lo que no se logra atender de manera eficiente las demandas tanto internas como externas, además, las actividades dispuestas no corresponden a las necesidades que presenta la organización por lo que éstas se encuentran desarticuladas a los propósitos que se pretenden alcanzar.

Asimismo, Bao (2020), hace mención que, la coordinación del proceso de la gestión administrativa dentro de la Escuela de Posgrado de la ciudad de Huánuco, es un tema importante sobre su adecuado funcionamiento, de contar con altos niveles de calidad de atención, infraestructura, seguridad y bienestar en los estudiantes de formación académica, siendo así es fundamental ser parte de esta actividad administrativa, contando con el apoyo de los pilares administrativos, como principal formulación de planear, organizar, dirigir y controlar, en ese mismo contexto, Saavedra & Delgado (2020), manifiestan que, para llevar a cabo los procesos y procedimientos de manera efectiva dentro de la entidad es necesario que se realice una gestión adecuada la cual incorpore actividades y estrategias que permitan encaminar a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos previstos a través de la organización adecuada de los recursos tanto humanos, tecnológicos y financieros pues esto hace posible que se puede alcanzar los resultados planificados. Por otro lado, es importante que se brinde capacitaciones constantes a los colaboradores y en paralelo se desarrollen planes motivacionales que permitan reconocer oportunamente la labor que efectúa la fuerza laboral.

Además, Carranza (2021), indica que, se cuenta con una alternativa de poder enlazar ambas organizaciones, como parte de un nuevo indicio de proyectar un enfoque progresivo con respecto a las acciones de proceso administrativo, donde se pueda aplicar las herramientas básicas para su nueva infraestructura de incorporación de servicios y programas que ayuden a un respaldo significativo de proyecto específico, además mediante su comprobación de análisis resultó ser significativa y prospera de erradicar métodos favorables que logra alcanzar un nuevo éxito de responsabilidad social, en cuanto, Bautista & Delgado (2020), refieren que, la principal área de responsabilidad de los límites de funcionamiento es la gestión administrativa, como primera alternativa de la organización de las capacidades de la entidad, ya que dispone de información de cada departamento donde se desarrolla diferentes funciones de atención, siendo así se determinó que la gestión también hace mención del cuidado del desempeño laboral que se califica,

para su respaldo de funcionamiento de actividades, como parte de sus avances progresivos, al mismo tiempo se desconoce la forma y manera de demostrar cómo funcionan los comportamientos entre los trabajos a cargos por parte de los funcionarios, para ser calificados de brindar una calidad de servicio público.

Además, el nivel de responsabilidad social, es regular en 67 %, malo en 22 %, y bueno en 11 %, debido a que la institución no actúa de acorde a las disposiciones legales vigentes en materia de responsabilidad social, la institución no brinda capacitaciones orientadas a la responsabilidad social. Dicho resultado coincide con Romo et al. (2020), indica que, la participación de los recursos municipales, se aprecia con resultado positivo por parte de la juventud, que no toma en cuenta mucho del conocimiento de la responsabilidad social, rescatando la hipótesis como parte de una propuesta asertiva, pero con los resultados arrojados mediante el procedimiento de entrevistas, se radicó que para obtener un progreso societario es importante radicar con el acuerdo de las propuestas que desarrollan el sector público para su respectivo funcionamiento, donde forman un dialogo abierto al mismo tiempo parte de un gobierno abierto, de demostrar transparencia en las actividades que realizan para el crecimiento del bienestar social, de esa manera la capacidad de funcionamiento con respecto a las propuestas mejorarían.

En cuanto, Almeida y Arrechavaleta (2018), manifiestan que, con la puesta en marcha de estrategias y actividades la responsabilidad social se pretende mejorar significativamente la calidad de vida de los usuarios y demás actores involucrados de manera que se pueda dar cumplimiento eficiente a los propósitos previstos, es importante también, que se considere que dicha actividad forma parte importante dentro de la actividad empresarial puesto que permiten que las personas observen con buenos ojos la gestión que realiza en el mercado.

Así mismo, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de

Rho de Spearman fue de 0.903, 0.944, 0.911 y 0.933 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones, dicho resultado coinciden con Mendivel et al (2020), indica que, la relación que existe entre los conceptos pertenece al tipo directa, este planteamiento se genera a raíz de que el valor encontrado por medio del coeficiente de spearman fue 0.661, por consiguiente, se menciona que los procesos que se desarrollan dentro de la organización hacen posible la gestión adecuada del recurso humano y orientar su trabajo hacia el cumplimiento de los resultados previstos de modo que se pueda lograr mejores resultados a través del trabajo colectivo que realizan los miembros que la integran.

Además, existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,953 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 90.82 % de la gestión administrativa influye en la responsabilidad social. Dicho resultado coincide con Yucra (2018), hace mención que, haciendo uso del estadígrafo de Pearson se logró conocer que entre los conceptos que aborda la investigación existe relación, esto se debe en gran medida al valor encontrado a través del procesamiento de datos el cual fue 0.610, aunado a esto, se destaca que la relación se encuentra determinada dentro de un margen significativo pues el valor de significancia corresponde a 0.000, por ende, se afirma que gran parte de los resultados que se obtienen al finalizar los periodos se deben a la planeación y organización de los recursos tanto humanos como financieros.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,953 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 90.82 % de la gestión administrativa influye en la responsabilidad social.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa, es regular en 62 %, malo en 27 % y bueno en 11%, las actividades no se encuentran orientada al cumplimiento de sus objetivos.
- 6.3.** El nivel de responsabilidad social, es regular en 67 %, malo en 22 %, y bueno en 11 %, debido a que la institución no actúa de acorde a las disposiciones legales vigentes en materia de responsabilidad social.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.903, 0.944, 0.911 y 0.933 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, implementar estrategias y actividades que promuevan el beneficio social en la que participen todos los integrantes de la institución a fin de generar una imagen favorable acerca de la institución; y al mismo tiempo, desarrollar un sistema de control que permita medir el impacto de las actividades que se han llevado a cabo por medio de la responsabilidad social.
- 7.2.** Al jefe de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y a los coordinadores departamentales, velar por el pleno cumplimiento de los planes trazados a nivel institucional y departamental ya que de ello depende el alcance oportuno de los resultados previstos.
- 7.3.** Al responsable de la Dirección de recursos humanos de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, implementar estrategias que permitan medir la eficiencia de las actividades que se han efectuado por medio de la gestión administrativa y con ello determinar las mejoras pertinentes para alcanzar los resultados previstos a nivel institucional.
- 7.4.** Al jefe del área de administración, realizar actividades de responsabilidad social teniendo en cuenta las principales necesidades y demandas de los usuarios de tal manera que se desarrolle acciones y programas de alto valor y así obtener licencia de parte de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Almeida, M y Arrechavaleta, N. (2018), *Responsabilidad social empresarial y sus limitaciones en el contexto académico universitario*. (artículo científico). Educación superior. Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces07218.pdf>
- Aguilar, C., Palomino, G. & Suarez, H. (2020). *Quality of financial administrative management in municipalities, 2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Alvarez, E., Paladines, L., Montero, C. & Arce, M. (2019). *Application of corporate social responsibility in Ecuadorian companies in the last decade*. Centro Sur. Social Sciencie Journal. <https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/77/199>
- Anzola S. (2016). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana De Mexico.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_El\\_proyecto\\_de\\_investigación\\_6a\\_edición/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_El_proyecto_de_investigación_6a_edición/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download)
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigaci%3b3n%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bao, C. (2020). *Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú*. Gaceta Científica. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Barbachan, M. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*. InnovaG. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749/18989>

- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). *Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018*. Universidad San Martín de Porres, Perú. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Bautista, J. & Delgado, J. (2020). *Evaluation of administrative management to improve job performance in municipal management*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/189/244/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernal, J., Nieves, C. & Briones, A. (2017). *CSR Strategy in Technology Companies: Its Influence on Performance, Competitiveness and Sustainability*. Corporate Social Responsibility and Environmental Management. <https://doi.org/10.1002/csr.1448>
- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20a%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cabrera, A. (2016). *Corporate social responsibility of large us multinationals in Mexico and their local adaptation from the institutional perspective*. Revista de El Colegio de San Luis. <https://doi.org/10.21696/rcsl6122016626>
- Cajiga, J., (2018). El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial. [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Camacho, J. (2015). *Social responsibility laws. Their dimension in the companies' work field*. Revista Latinoamericana de Derecho Social.



<http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf>

Cano, E. & Vélez, X. (2016). *Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. Ciencias sociales y políticas*. Manta, Ecuador. <https://docplayer.es/68748139-Los-diferentes-tipos-de-responsabilidad-social-y-sus-implicaciones-eticas-diferentes-tipos-de-responsabilidad-social-e-implicaciones-eticas.html>

Carranza, M. (2021). *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto - 2020* (tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4444/Marisol\\_Tesis\\_Maestro\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4444/Marisol_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2012) *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. México.

Coba, E., Díaz, J., Zurita, E. & Proaño, P. (2017). *The corporate social responsibility in the companies of Ecuador. A test of relationship with the corporate image and financial performance*. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403003.pdf>

Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, E. y Andrade. C. (2019). *Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly*

company. Revista Ciencia Digital.  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>

Fernández, J. (2008) *Análisis de la Ley de Responsabilidad Medioambiental*, Ingeniería Química.

García, J. & Madero, S. (2016). *Evolution of the Corporate Social Responsibility' concept: A literature review*. Conciencia Tecnológica.  
<https://www.redalyc.org/pdf/944/944446004006.pdf>

Gobierno de México (2016). Responsabilidad Social Empresarial. Secretaría de Economía.  
<https://www.gob.mx/se/articulos/responsabilidad-social-empresarial-32705>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of hotel barros in Quevedo City*. Revista Universidad y Sociedad. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, J., Larrán, M., Lechuga, M. & Martínez, D. (2015). *Corporate social responsibility practices in Spanish small and medium businesses: Explanatory factors analysis*. Revista De Contabilidad.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.10.003>

Herrera, J., Vásquez, M. & Ochoa, E. (2020). *The evolution of corporate social responsibility through organizational theories*. Visión de Futuro.  
<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.003.es>

- ISO 26 000 (2010). Descubriendo ISO 26000, [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Lizcano, J. & Lombana, J. (2018). *Corporate Social Responsibility (CSR): revisiting concepts and approaches*. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(34), 119-133. <https://bit.ly/2RzD2EC>
- López, A. (2021). *Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María*. *Gaceta científica*. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/928>
- López, A., Ojeda, F. & Ríos, M. (2016). *The corporate social responsibility from the perception of human capital. A case study*. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review*. <https://www.redalyc.org/pdf/3597/359749732004.pdf>
- Marquina, P. & Reficco, E. (2015). *Impact of Corporate Social Responsibility on purchasing behavior and willingness to pay by Bogotá consumers*. *Revista Estudios Gerenciales*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2015.10.001>
- Mendivel, R., Lavado, C., y Sanchez, A. (2020). *Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad peruana Los Andes, Subsidiary Chanchamayo*. (artículo científico). Universidad Nacional de Cañete Perú. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Mendoza, V. & Moreira, J. (2021). *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. *Revista Fipcaec*. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T. & Barreiro I. (2019). *Internal control and its influence on the administrative management of the public sector*. *Domino de las ciencias*, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Morales, H., Pomachagua, F. & Lazo, N. (2020). *Corporate social responsibility from*

- the perspective of Sodimac clients in Lima, 2020*. Revista de Investigación Valor Agregado. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1416](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1416)
- Morales, J., (2017). *El Estado y la Responsabilidad Social Empresarial*. <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/jumormed/2013/05/17/el-estado-y-laresponsabilidad-social-empresarial/>
- Mori, H. (2020). *Change of administrative management in sub-national governments and its impact on administrative systems: Amazonas region, 2018-2019*. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, Lima, Perú. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/208/375>
- Munch L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2a. ed.). Pearson.
- Muñoz, A, Franco, C., Triviño, H. & Álvarez, R. (2017). *Assessment of hazardous waste management (respel) and its implications for sustainable development of productive activities in five municipalities of the department of Quindío, Colombia*. Revista Luna Azul. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/3217/321750362020.pdf>
- Muñoz, E., Cerón, A., Hernández, I. & López, S. (2018). *Social responsibility promotion in exporting and manufacturing companies from hidalgo for the regional development*. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/download/2777/2219/13149>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. [https://www.academia.edu/35258714/Metodología\\_de\\_la\\_investigación\\_diseño\\_y\\_ejecución](https://www.academia.edu/35258714/Metodología_de_la_investigación_diseño_y_ejecución)
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C. & Mantovelle, M. (2019). *Administrative Management, a key element for the development of transport service companies*. Visionario Digital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article>

/view/639/1545

- Parrales, C., Trelles, G. & González, M. (2021). *La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales*. Revista Yachana. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/670/543>
- Robbins, S & Coulter, M (2005). *Administración*. (1° Ed). Colombia: McGrawhill, Colombia.
- Rojas, C., Hernández, H. & Niebles, W. (2020). *Sustainable administrative management of integrated management systems in health services*. Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Romero, R. (2020). *Responsabilidad social y calidad institucional en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50770/Romero\\_RZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50770/Romero_RZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romo, R., López, M & Sánchez, M. (2020). *Municipal Social Responsibility under perceptions of youngsters of cities in business and recreative tourism*. Revista Administração em Diálogo <https://www.redalyc.org/journal/5346/534664606004/534664606004.pdf>
- Saavedra, J. & Delgado, J. (2020). *Job satisfaction in administrative management*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salguero, N. & García, C. (2018). *Efficient Administrative Management*. Polo Del Conocimiento. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>

- Sánchez, M. & Ríos, M. (2019). *Gestión de la Responsabilidad Social en el Gobierno Municipal en el área de turismo*. España: RENUTEG & Universidade da Coruña & Universidad de Guanajuato.
- Silva, I., Macías, H., Santamaría, E. (2018), *La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa, caso Conlac-T de la provincia de Tungurahua*. (artículo científico). Sotavento. Ecuador. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/5488/6680>
- Solís, J., Bucheli, X. & Fuentes, N. (2021). *Administrative management of mobile applications and its effect on the marketing of mass consumer products in the Quevedo Canton*. Revista Científica ECOCIENCIA. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/516/338>
- Tamayo, A. (2015). *La Responsabilidad Social en México*. Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad. Europea Social Value & Intangibles <http://www.responsabilidadsocial.mx/laresponsabilidad-social-en-mexico/>
- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Vásquez, K. & Farje, J. (2020). *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas region*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>
- Ventura, A. (2021). *Administrative management and motivation in the production of a natural product company, 2020*. Digital Publisher CEIT. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897405>
- Yucra, H. (2018). *Participatory budget and administrative management of workers in the municipalidad provincial of mariscal nieta, year 2017*. (artículo científico). Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú. <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/105>

Yucra, Y. (2016). *The corporate social responsibility of the media sector of the City of Puno*. Revista Investigación Altoandina.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v18n4/a13v18n4.pdf>

# **ANEXOS**



## Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Robbins y Coulter (2005) lo definen como la agrupación de la administración de los recursos humanos con los métodos relacionados al planeamiento, ordenamiento, dirección y control de la totalidad de actividades de una institución; con la meta principal de conseguir una convivencia y armonía totalitaria dentro en un ambiente asertivo entre los diferentes tipos de bienes, ya sea económicos, humanos o materiales	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico</li> <li>- Plan operativo</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Políticas</li> <li>- Estrategia</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura orgánica</li> <li>- Asignación de puestos</li> <li>- Organización de procesos</li> <li>- Distribución de equipos</li> <li>- Organización de personal</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizativa</li> <li>- Reunión y coordinación</li> <li>- Evaluación de puestos</li> <li>- Estimulación y desempeño</li> <li>- Clima organizacional</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de control</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Control presupuestal</li> <li>- Control de procesos</li> <li>- Capacitaciones</li> </ul>	
<b>Responsabilidad social</b>	La ISO 26 000 (2010) explica que la Responsabilidad Social, será entendida entonces como el reconocimiento de que las empresas son actores clave en el desarrollo sostenible de los pueblos y por tanto comportarse como “buenos vecinos” dentro de su esfera de influencia, además de “actores proactivos” en relación con las partes interesadas vinculadas a su quehacer. (p.7)	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Gobernanza de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposiciones legales</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Orientaciones al personal</li> </ul>	Ordinal
			Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- derechos fundamentales</li> <li>- sostenibilidad ambiental</li> <li>- aplicación de normativas internacionales</li> </ul>	
			Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas laborales</li> <li>- desarrollo personal</li> <li>- condiciones sociales</li> <li>- condiciones económicas</li> <li>- condiciones políticas</li> </ul>	
			Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- desarrollo de políticas</li> <li>- cumplimiento a las disposiciones realizadas</li> <li>- reforestación</li> </ul>	
			Prácticas justas de operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prácticas éticas desarrolladas</li> <li>- relaciones con organismos gubernamentales</li> <li>- relaciones con organismos locales</li> <li>- participación ciudadana</li> </ul>	

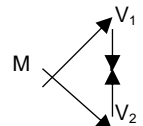
				- coordinación con entes locales	
			Asuntos de consumidores	- bienestar de los consumidores - estrategias de marketing - campañas de sensibilización - aplicación de normativas - multas	
			Participación activa y desarrollo de la comunidad	- Actividades que posibiliten la inclusión social - Coordinación interinstitucional - Participación activa de la comunidad	

## Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento,  
Tarapoto - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021?</p> <p>problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021?</p>	<p>objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021.</p> <p>Identificar el nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021</p>	<p>hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021</p> <p>hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, es buena.</p> <p>H2: El nivel de responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021, es buena.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	

**Diseño de investigación.** Tipo no experimental de corte transversal



Donde:

M = Muestra

V1= Gestión Administrativa

V2= Responsabilidad social

r = Relación entre variables

**Población**

45 trabajadores

**Muestra**

45 trabajadores

Variables	Dimensiones
Gestión Administrativa	Planificación
	Organización
	Dirección
	Control
Responsabilidad social	Gobernanza de la organización
	Derechos humanos
	Prácticas laborales
	Medio ambiente
	Prácticas justas de operación
	Asuntos de consumidores
	Participación activa y desarrollo de la comunidad

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión administrativa

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión administrativa. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>						
1	Considera que la institución basa un trabajo en el plan estratégico					
2	Considera que el plan operativo de la institución es el adecuado.					
3	Considera que la institución se encuentra orientada al cumplimiento de sus objetivos.					
4	Considera que la institución respeta sus políticas institucionales al momento de la realización de sus labores					

5	Considera que la institución genera estrategias adecuadas para el cumplimiento de sus objetivos.					
<b>Organización</b>						
6	La institución cuenta con una estructura adecuada.					
7	La institución realiza de manera adecuada la asignación de puestos de acorde a sus necesidades.					
8	La institución tiene un orden lógico para la organización de su diversidad de procesos.					
9	La institución hace una buena distribución de los equipos y las labores que ejecutaran					
10	La institución ejecutada de una manera correcta la organización de su personal.					
<b>Dirección</b>						
11	La institución desarrolla una correcta cultura organizativa.					
12	La institución ejecuta labores de reunión orientadas hacia la coordinación constante entre sus colaboradores.					
13	La institución realizada de una manera oportuna y continua evaluaciones sobre los puestos laborales					
14	La institución genera en sus colaboradores estímulos para el desarrollo de sus competencias					
15	Considera que la institución posee un buen clima organizacional.					
<b>Control</b>						
16	La institución posee políticas de control adecuadas.					
17	Considera que la institución ejecuta de manera idónea sus evaluaciones de desempeño					
18	Considera que la institución realiza un buen control respecto a su presupuesto.					
19	Considera que la institución tiene un buen control respecto a sus procesos internos					
20	La institución brinda capacitaciones para el desarrollo y potenciamiento de las habilidades de sus colaboradores					

## Cuestionario: Responsabilidad social

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la Responsabilidad social. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Responsabilidad social		Escala de medición				
D1:	Gobernanza de la organización	1	2	3	4	5
1	Considera que la institución actúa de acorde a las disposiciones legales vigentes en materia de responsabilidad social					
2	La institución brinda capacitaciones orientadas a la responsabilidad social					
3	La institución orienta a sus colaboradores sobre los lineamientos de la responsabilidad social					
D2:	Derechos humanos					

4	La institución pone de conocimiento de su personal los derechos fundamentales que tienen					
5	La institución desarrolla planes de sostenibilidad ambiental					
6	La institución aplica normas de carácter internacional para la protección de los derechos que asisten a sus trabajadores					
<b>D3</b>	<b>Prácticas laborales</b>					
7	Dentro de la institución se realizan practicas laborales					
8	La institución genera desarrollo del personal orientada a la responsabilidad social					
9	La institución trabaja de la mano con sus colaboradores para mejorar las condiciones sociales					
10	La institución oferta buenas condiciones laborales					
11	La institución colabora de mano con sus trabajadores para el desarrollo de condiciones políticas.					
<b>D4</b>	<b>Medio ambiente</b>					
12	La institución desarrolla políticas orientadas al cuidado del medio ambiente					
13	La institución cumple con las disposiciones dadas en materia ambiental					
14	La institución plantea proyectos de reforestación					
<b>D5</b>	<b>Practicas justas de operación</b>					
15	La institución toma en consideración la ética de sus colaboradores					
16	La institución mantiene relaciones de cooperación entre organismos gubernamentales					
17	La institución mantiene relaciones de cooperación entre organismos locales					
18	La institución fomenta la participación ciudadana					
19	La institución realiza acciones de coordinación entre entes locales					
<b>D6</b>	<b>Asuntos de consumidores</b>					
20	La institución busca siempre el bienestar de su población beneficiaria					
21	La institución implementa estrategias de marketing adecuadas					
22	La institución realiza campañas de sensibilización orientadas a la responsabilidad social					
23	La institución aplica cabalmente las normativas vigentes					
24	La institución impone multas acordes a su normativa					
<b>D7</b>	<b>Participación activa y desarrollo</b>					
25	La institución ejecuta acciones que generen inclusión social					



<b>26</b>	La institución desarrolla actividades de coordinación interinstitucional en beneficio de la población					
<b>27</b>	La institución genera una participación activa de la comunidad					

# Validaciones de instrumentos

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA  
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Gestión administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (e) : Erika del Milagro Meza López

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión administrativa.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Existe coherencia metodológica entre indicadores y enunciados, por lo que el instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena

Tarapoto, 26 de mayo de 2022



Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI: 81108483

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA  
 Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación **= Cuestionario Responsabilidad social**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Erika del Milagro Meza López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Responsabilidad social.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Responsabilidad social.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Responsabilidad social.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

**Los enunciados e indicadores planteados en el instrumento guardan coherencia metodológica, por lo que procede su aplicación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena**

Tarapoto, 26 de mayo de 2021



Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI. 8110943

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo  
 Institución donde labora == Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico  
 Especialidad == Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación == **Cuestionario: Gestión Administrativa**  
 Autor (s) del instrumento (e) == : Br. Erika del Milagro Meza López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión administrativa.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del <u>instrumento</u> , permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 31 de Mayo de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña  
N° Matricula 19423

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo  
 Institución donde labora        : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico  
 Especialidad                        : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación        : **Cuestionario: Responsabilidad Social**  
 Autor (s) del instrumento (e)    : Erika del Milagro Meza López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Responsabilidad social</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Responsabilidad social.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Responsabilidad social.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>47</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 31 de Mayo de 2022



CPC. M. Sergio Rodrigo Mejía Piña  
N° Matricula 19423

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis ~~Dario Macabuechi~~ Tananta  
 Institución donde labora MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS  
 Especialidad Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación Cuestionario: Gestión administrativa  
 Autor (s) del instrumento (e) : Erika del Milagro Meza López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión administrativa</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión administrativa</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto 30 de Mayo del 2022

  
**D<sup>CA</sup> Mg. Jarvis Dario Macabuechi Tananta**  
 4<sup>ta</sup> Matrícula 18-1461

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis ~~Dora Macahuachi~~ Tananta  
 Institución donde labora == MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS  
 Especialidad == Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación == **Cuestionario: Responsabilidad Social**  
 Autor (s) del instrumento (e) : Erika del Milagro Meza López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Responsabilidad social</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Responsabilidad social</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Responsabilidad social</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. <b>Responsabilidad social</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Responsabilidad social</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 30 de Mayo del 2022

  
**Dr. Jarvis Dora Macahuachi Tananta**  
 # Matricula 18-1481

# AUTORIZACION DE LA INSTITUCION



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto, 28 de junio de 2022

**CARTA N° 002-2022-SUNASS-ODS-SMA**

Señora  
**ERIKA MEZA LÓPEZ -DNI 32043013**  
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo  
Sede Tarapoto  
Presente. -

**Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Me dirijo a usted, a fin de comunicarle la autorización para desarrollar su trabajo de investigación denominado "Gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto – 2021", para fines académicos.

Por lo que se le **AUTORIZA** poder brindarle las facilidades que requieran para el desarrollo de su trabajo de investigación, proporcionando la información requerida. Asimismo, se autoriza a publicar y/o difundir los resultados de la investigación que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico a nivel de tesis de maestría, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,

  
  
**Javier NORIEGA MURRIETA**  
Jefe (e) de la Oficina Desconcentrada de Servicios de San Martín  
SUNASS

Oficina Desconcentrada de Servicios San Martín  
Dirección: Jr. Francisco Bolognesi N° 422 – Tarapoto  
Fono Sunass: (42)-587947 Call Center reclamos: (42)-29-1025  
Correo: san\_martin@sunass.gob.pe  
www.sunass.gob.pe



## Base de Datos

### V1: Gestión administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	52
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	69
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	33
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	35
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	53
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	79
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	89
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	58
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	33
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	52
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	69
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	33
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	52
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	69
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	33
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	67
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	35
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	53
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	79
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	89
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	58
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	70
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	33
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	52

<b>37</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	<b>69</b>
<b>38</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>23</b>
<b>39</b>	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	<b>33</b>
<b>40</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	<b>67</b>
<b>41</b>	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	<b>52</b>
<b>42</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	<b>69</b>
<b>43</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>23</b>
<b>44</b>	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	<b>33</b>
<b>45</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	<b>67</b>

## V2: Responsabilidad Social

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	pr21	pr22	pr23	pr24	pr25	pr26	pr27	TOTAL	
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	73	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	88	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	31	
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	40	
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	91	
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	42	
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	103	
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	71	
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	107	
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	125	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	112	
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	74	
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	62	
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	94	
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	49	
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	59	
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	80	
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	49	
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	50	
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	91	
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	73	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	88	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	31
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	40
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	91	
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	42	





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Tarapoto - 2021", cuyo autor es MEZA LOPEZ ERIKA DEL MILAGRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PANDURO SALAS ALADINO <b>DNI:</b> 01128059 <b>ORCID</b> 0000-0003-2467-2939	Firmado digitalmente por: PSALASA10 el 07-08- 2022 00:59:56

Código documento Trilce: TRI - 0329200