

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Responsabilidad social corporativa y sistema de gestión de calidad en la empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022

Para optar : El título profesional de Licenciada en Administración.

Autores : Bach. ROSITA MAYUMI TERRONES LLAMO
Bach. YIRINA VERONICA ROMERO CUADROS

Asesor : Mg. Pedro Paucar Hinostroza

Línea de investigación : Ciencias empresariales y gestión de los recursos.
institucional

Fecha de inicio y : 16.09.2022 / 15.09.2023
culminación

Huancayo – Perú

2024

Hoja de aprobación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Responsabilidad social corporativa y sistema de gestión de calidad en la empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022

Realizado por:

Bach. ROSITA MAYUMI TERRONES LLAMO

Bach. YIRINA VERONICA ROMERO CUADROS

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Aprobado por:

Presidente

:

Primer miembro

:

Segundo miembro

:

Tercer miembro

:

Huancayo, de del 2024

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA COMUNAL DE
SERVICIOS MÚLTIPLES PUCARÁ MOROCOCHA, 2022**

Asesor

Mg. Pedro Paucar Hinostroza

Dedicatoria

A nuestros progenitores, por el apoyo constante, y todo lo que hacen diariamente por vernos en una situación diferente.

A nuestros hijos, que desde el alba hasta al atardecer, se han convertido en esa razón y motivación para crecer como madres y ciudadanas y profesionales.

Rosita e Yirina

Agradecimiento

Nuestra eterna gratitud; al Todopoderoso por ser la luz y revelarnos el camino a lo largo de nuestra existencia.

A los profesionales que forman profesionales y que comparte esa sabia maestra para transformar corrientes y concepciones en bien de la sociedad en general.

Al maestro Pedro Paucar Hinostroza, por su colaboración en la redacción de la presente tesis.

Sobre todo, gracias a nuestros padres por el increíble trabajo que realizan todas las jornadas, si cansancio alguno que los haga desmayar.

Rosita e Yirina



CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0179 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA COMUNAL DE SERVICIOS MÚLTIPLES PUCARÁ MOROCOCHA, 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. TERRONES LLAMO ROSITA MAYUMI
 Bach. ROMERO CUADROS YIRINA VERONICA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mg. PAUCAR HINOSTROZA PEDRO

Fue analizado con fecha 18/04/2024; con 137 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **18 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de Software de Prevención. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 18 de abril del 2024.



LIZET BORJELA MANTARI MINCAMI
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

Actualmente, la Responsabilidad Social Corporativa se ha constituido como el compromiso de toda compañía con la sociedad, los trabajadores, el medio ambiente, y la economía, midiendo y tratando de respetar los límites del impacto que la empresa puede tener en cada uno de estos entornos; mientras que el Sistema de Gestión de Calidad se ha constituido como la aplicación de técnicas y medidas para mejorar los procesos internos de una empresa, sin importar el ámbito en el que se encuentre.

Teniendo esto en cuenta, los motivos por el cual se realizó la tesis fueron: El estilo de gestión tradicional, la respuesta lenta a los requerimientos, las líneas desordenadas de trabajo, el no querer cambiar, la mala dirección de la empresa, las decisiones equivocadas, retraso en la entrega de informes; en cuanto al sistema de gestión de la calidad, las deficiencias, el mal enfoque en el cliente y la gestión de relaciones, las quejas o reclamos de socios (comunidades de propietarios) y clientes (empresas mineras), los retrasos en la entrega de documentos y lo más importante, el bajo cumplimiento de estándares de calidad.

Escenario que sirvió para plantear la pregunta: ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?, del cual se generó el objetivo de Determinar qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. Para ello se realizó una investigación básica, correlacional y no experimental, utilizando como medio de recolección de datos el cuestionario y la revisión documental, aplicado a una muestra de 132 trabajadores. A fin de abordar las dificultades y objetivos, la tesis se estructuró, tal como sigue:

CAPÍTULO I: (PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA), trae consigo la problemática general, las limitaciones, la enunciación del problema, el por qué se ejecutó la tesis, así como la enunciación de los objetivos.

CAPÍTULO II: (MARCO TEÓRICO), trae consigo las referencias en el escenario peruano y extranjero; las bases teóricas; así como los conceptos más importantes de las variables en estudio.

CAPÍTULO III: (HIPÓTESIS), trae consigo las conjeturas; las variables; así como la forma de estudio de cada variable.

CAPÍTULO IV: (METODOLOGÍA), resume los métodos, el tipo, nivel y diseño, el universo, la muestra, las técnicas de recolección, procesamiento y análisis de la información, así como la responsabilidad moral.

CAPÍTULO V: (RESULTADOS), trae consigo los logros descriptivos e inferenciales que se revelan a través de tablas, figuras, y pruebas estadísticas.

Para finalizar el trabajo, se desarrolló las discusiones, las conclusiones (conclusiones), las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

Las autoras

Contenido

Carátula	
Hoja de aprobación	ii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Introducción	viii
Contenido.....	x
Contenido de tablas.....	xiv
Contenido de figuras	xvi
Resumen.....	xviii
Abstract.....	xix

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción de la realidad problemática	20
1.2.	Delimitación del problema	22
1.2.1.	Espacial.....	22
1.2.2.	Temporal.....	23
1.2.3.	Conceptual	23
1.3.	Formulación del problema.....	23
1.3.1.	Problema General	23
1.3.2.	Problemas Específicos	23
1.4.	Justificación de la tesis	24
1.4.1.	Social	24
1.4.2.	Teórica	24
1.4.3.	Metodológica	25

1.5.	Objetivos de la tesis.....	25
1.5.1.	Objetivo General	25
1.5.2.	Objetivos Específicos	25

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes de la tesis.....	27
2.1.1.	Nacionales	27
2.1.2.	Internacionales.....	29
2.2.	Bases Teóricas	31
2.2.1.	Responsabilidad Social Corporativa.....	31
2.2.2.	Sistema de Gestión de Calidad	37
2.3.	Marco Conceptual	45

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1.	Hipótesis General	48
3.2.	Hipótesis Específicas.....	48
3.3.	Variables.....	49
3.3.1.	Responsabilidad Social Corporativa.....	49
3.3.2.	Sistema de Gestión de Calidad	49
3.3.3.	Operacionalización de las variables	50

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.	Métodos	52
4.1.1.	Método general	52
4.1.2.	Métodos Específicos.....	52

4.2.	Tipo de investigación	52
4.3.	Nivel de investigación	53
4.4.	Diseño de la investigación.....	53
4.5.	Población y muestra	53
	4.5.1. Población	53
	4.5.2. Muestra	54
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
	4.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento.....	56
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	59
4.8.	Aspectos éticos	59

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1.	Coeficientes de la Responsabilidad Social Corporativa (según cuestionario)	61
	5.1.1. Dimensión 1: Responsabilidad Ambiental	61
	5.1.2. Dimensión 2: Responsabilidad Económica	62
	5.1.3. Dimensión 3: Responsabilidad Social	63
	5.1.4. Percepción agrupada de la Responsabilidad Social Corporativa.....	64
5.2.	Coeficientes del Sistema de Gestión de Calidad	65
	5.2.1. Dimensión 1: Enfoque al cliente	65
	5.2.2. Dimensión 2: Liderazgo	66
	5.2.3. Dimensión 3: Compromiso de las personas	67
	5.2.4. Dimensión 4: Enfoque basado en procesos	68
	5.2.5. Dimensión 5: Mejora continua	69
	5.2.6. Dimensión 6: Toma de decisiones basada en evidencias	70
	5.2.7. Dimensión 7: Gestión de las relaciones.....	71

5.2.8. Percepción agrupada del Sistema de Gestión de Calidad.....	72
5.3. Revisión documental sobre la Responsabilidad Social Corporativa.....	73
5.4. Revisión documental sobre el Sistema de Gestión de Calidad	76
5.5. Prueba de hipótesis	78
5.5.1. Contraste de la conjetura general	78
5.5.2. Contraste de la primera conjetura específica.....	80
5.5.3. Contraste de la segunda conjetura específica	82
5.5.4. Contraste de la tercera conjetura específica	84
5.5.5. Contraste de la cuarta conjetura específica.....	86
5.5.6. Contraste de la quinta conjetura específica	88
5.5.7. Contraste de la sexta conjetura específica	90
5.5.8. Contraste de la sexta conjetura específica	92
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	95
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	104
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Matriz de operacionalización de Variables	
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	
Anexo 4: Instrumento de investigación	
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento	
Anexo 6: Base de datos	
Anexo 7: Consentimiento Informado	
Anexo 8: Fotografías	

Contenido de tablas

Tabla 1 Diferencias entre el Liderazgo y la Administración.	41
Tabla 2 Operacionalización de la Responsabilidad Social Corporativa	50
Tabla 3 Operacionalización del Sistema de Gestión de Calidad	51
Tabla 4 Población de estudio.	54
Tabla 5 Muestra de estudio.	55
Tabla 6 Criterios de inclusión y exclusión.....	55
Tabla 5 Validación de los expertos.....	56
Tabla 8 Confiabilidad (variable I).....	57
Tabla 9 Confiabilidad del cuestionario (variable I).	58
Tabla 10 Confiabilidad (variable II).	58
Tabla 9 Confiabilidad del cuestionario (variable I).	58
Tabla 12 Rangos.....	59
Tabla 13 Coeficientes descriptivos sobre la responsabilidad ambiental.....	61
Tabla 14 Coeficientes descriptivos sobre la responsabilidad económica.	62
Tabla 15 Coeficientes descriptivos sobre la responsabilidad social.	63
Tabla 16 Coeficientes descriptivos agrupados sobre la RSC.....	64
Tabla 17 Coeficientes descriptivos sobre el enfoque al cliente.	65
Tabla 18 Coeficientes descriptivos sobre el liderazgo.....	66
Tabla 19 Coeficientes descriptivos sobre el compromiso de las personas	67
Tabla 20 Coeficientes descriptivos sobre el enfoque basado en procesos	68
Tabla 21 Coeficientes descriptivos sobre la mejora continua.....	69
Tabla 22 Coeficientes descriptivos sobre la toma de decisiones basada en evidencias.....	70
Tabla 23 Coeficientes descriptivos sobre la gestión de las relaciones.....	71
Tabla 24 Coeficientes descriptivos agrupados sobre el SGC.	72

Tabla 25 Sistema de gobierno y responsabilidad social.	73
Tabla 26 Política y beneficios para el personal.....	74
Tabla 27 Coeficiente de correlación	78
Tabla 28 Correlación entre la RSC y el SGC.	79
Tabla 29 Correlación entre la RSC y el enfoque al cliente.....	81
Tabla 30 Correlación entre la RSC y el liderazgo	83
Tabla 31 Correlación entre la RSC y el compromiso de las personas	85
Tabla 32 Correlación entre la RSC y el enfoque basado en procesos.....	87
Tabla 33 Correlación entre la RSC y la mejora continua	89
Tabla 34 Correlación entre la RSC y la toma de decisiones basada en evidencias	91
Tabla 35 Correlación entre la RSC y la gestión de relaciones.....	93

Contenido de figuras

Figura 1 Responsabilidad Social en España 2021.	21
Figura 2 Concepciones de la RSC.	31
Figura 3 Responsabilidad Social Corporativa.	32
Figura 4 Argumentos a favor y en contra de la Responsabilidad Social.	33
Figura 5 Normas y guías de Responsabilidad Social.	34
Figura 6 Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa.	35
Figura 7 Modelo del Índice de Satisfacción del Cliente.	40
Figura 8 Compromiso del Personal.	42
Figura 9 Enfoque Basado en Procesos.	43
Figura 10 Mejora Continua.	44
Figura 11 Esquema del diseño.	53
Figura 12 Confiabilidad y validez.	57
Figura 13 Estadística descriptiva sobre la responsabilidad ambiental.	61
Figura 14 Estadística descriptiva sobre la responsabilidad económica.	62
Figura 15 Estadística descriptiva sobre la responsabilidad social.	63
Figura 16 Estadística descriptiva agrupada sobre la RSC.	64
Figura 17 Estadística descriptiva sobre el enfoque al cliente.	65
Figura 18 Estadística descriptiva sobre el liderazgo.	66
Figura 19 Estadística descriptiva sobre el compromiso de las personas	67
Figura 20 Estadística descriptiva sobre el enfoque basado en procesos.	68
Figura 21 Estadística descriptiva sobre la mejora continua.	69
Figura 22 Estadística descriptiva sobre la toma de decisiones basada en evidencias.	70
Figura 23 Estadística descriptiva sobre la gestión de las relaciones.	71
Figura 24 Estadística descriptiva agrupada sobre el SGC.	72

Figura 25 Objetivos de responsabilidad ambiental en ECOSEM.....	74
Figura 26 Objetivos de responsabilidad económica en ECOSEM.	75
Figura 27 Objetivos de responsabilidad social en ECOSEM.	75
Figura 27 Modelo de gestión.	76
Figura 29 Sistema integrado de gestión.	76
Figura 30 Principios del Sistema de Gestión de Calidad.....	77
Figura 31 Definición de los Stakeholders.....	77
Figura 32 Dispersión lineal de la conjetura general.	80
Figura 33 Dispersión lineal de la primera conjetura específica.....	82
Figura 34 Dispersión lineal de la segunda conjetura específica.	84
Figura 35 Dispersión lineal de la tercera conjetura específica.	86
Figura 36 Dispersión lineal de la cuarta conjetura específica.	88
Figura 37 Dispersión lineal de la quinta conjetura específica.	90
Figura 38 Dispersión lineal de la sexta conjetura específica.	92
Figura 39 Dispersión lineal de la séptima conjetura específica.....	94

Resumen

La tesis tuvo como génesis la interrogante: ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?, y el objetivo general: Determinar qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022; razón por la cual se realizó una tesis de tipo básica, correlacional, no experimental, utilizando el cuestionario y la revisión documental como medios de recolección de información, en una muestra de 132 personas, aplicando el método científico, hipotético deductivo y estadístico. Como resultado final, revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre ambas variables, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.708^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$). A la luz de este resultado, se recomienda compartir los logros y tomar acciones inmediatas para mejorar la situación de la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad, y por ende se cumplan con las expectativas de los stakeholders.

Palabras clave: ***Responsabilidad Social Corporativa; Sistema de Gestión de Calidad.***

Abstract

The thesis had as its genesis the question: What correlation is there between corporate social responsibility and the quality management system in the Pucará Morococha Community Multiple Services Company, 2022?, and the objective: Determine what correlation there is between corporate social responsibility and the quality management system in the Pucará Morococha Community Multiple Services Company, 2022; For this reason, a thesis of a basic, correlational, non-experimental type was carried out, using the questionnaire and the documentary review as means of collecting information, in a sample of 132 people, applying the scientific, hypothetical deductive and statistical method. As a final result, they reveal a statistically significant mean positive correspondence between both variables, an achievement defined by the coefficient ($\rho = 0.708^{**}$) and bilateral significance ($p = 0.000$). In light of this result, it is recommended to share the achievements and take immediate actions to improve the situation of Corporate Social Responsibility and the Quality Management System, and therefore meet the expectations of stakeholders.

Keywords: *Corporate Social Responsibility; Quality Management System.*

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Tras un 2020 marcado por el golpe inesperado de la covid-19, el bienestar de las personas, requiere de una atención prioritaria en la responsabilidad social corporativa, como respuesta a ello, el sistema de gestión de calidad se ha convertido en una herramienta que debe utilizarse para brindar productos y servicios con el máximo posible de los estándares de calidad, y cuidar el bienestar de la sociedad en general; en el 2021 estas dos líneas de acción se han ido asentando vertiginosamente, por ello el 2022 se ha convertido en un año del afianzamiento definitivo de las nuevas normas de estas dos variables adaptadas a un presente en constante cambio. Por ello, el punto negativo en este escenario es que muchas empresas no les prestan atención, y de acuerdo a los contextos, se sustenta con los siguientes escenarios:

Internacionalmente, el problema sobre la responsabilidad social corporativa es sustentada por (BlueKanGo, 2022), quien afirmó que el concepto de responsabilidad social corporativa se ha convertido en un factor determinante para asegurar el normal funcionamiento de las compañías; del mismo modo mencionó que son nuevos desafíos para las organizaciones con controles tradicionales basados únicamente en el desempeño económico. Lo mismo ocurre con el desempeño ambiental, que en los últimos años se ha transformado en una acción de cumplimiento normativo en lugar de ser considerado un factor que crea valor para los productos tangibles e intangibles. Como complemento a todo lo mencionado, Deloitte y la Fundación Seres, afirman que, en el país de España, sólo el 60% de las empresas cuentan con programas de Responsabilidad Social Corporativa y el 82% incorporan los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por lo tanto, se requiere una palanca estratégica para crear valor, optimizar la calidad y contribuir a la mejora continua, sin perder de vista los requerimientos de los stakeholders internos y externos.

A este escenario se le complementa los datos presentados por (Vicente, 2021) quien afirmó en su momento que todas las empresas que aplican la Responsabilidad Social Empresarial para mejorar su reputación e imagen no aplican en su totalidad los principios exigidos, sino quizás el 20% del total, y algunas empresas, sabiendo que no pueden cumplir al 100%, optan por no cumplirla.

Figura 1

Responsabilidad Social en España 2021.



Nota. La figura muestra las cifras de la responsabilidad social en España en correspondencia a los objetivos de desarrollo sostenible. Fuente. (Vicente, 2021).

En el escenario nacional el problema de responsabilidad social corporativa es clara, esto es sustentada con (Ventura J. , 2019), quien afirmó que en el Perú se han producido cambios en la forma de operar de las empresas tanto a nivel internacional como nacional. El cambio tecnológico está trayendo cambios a las empresas a nivel de modelo de negocio, y el cambio cultural también requiere de las empresas. También señaló que el 5% de las empresas realmente cree que la gestión empresarial con ética es fundamental para el crecimiento de su empresa. También señaló que lo más importante es que la empresa no afecte la sociedad, el medio ambiente o la economía del país. En conclusión, a medida que avanza la tendencia, muchas empresas no podrán sobrevivir sin responsabilidad social.

En el contexto local, especialmente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará - Morococha, de acuerdo a la revisión documental y entrevista a algunos colaboradores, se observó que la raíz del problema se inicia por el desconocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa frente a los socios y la comunidad en general, representado por una gestión tradicional por parte de los directivos de la empresa, impuntualidad en respuesta a los requerimientos, desorden en desarrollo de las actividades de los diferentes frentes de trabajo, conformismo por parte de los colaboradores, resistencia a cambiar de los comuneros, mal direccionamiento de la empresa (empírico), toma de decisiones erróneas, demoras en la entrega de informes, y constantes apuros; del mismo modo en relación al sistema de gestión de Calidad, encontramos muchas deficiencias, y en evaluación de los siete principios que esta presenta solo se cumplen sólo cinco, siendo el enfoque al cliente y la gestión de la relaciones, las que son poco atendidas, motivo por el cual se generan quejas o reclamos por parte de los socios (comuneros) y los clientes (compañías mineras), debido a retrasos en la entrega de documentación, y lo más importante el bajo cumplimiento de estándares de calidad, seguridad y medio ambiente. Por tanto, queda claro que, si esta situación no es atendida a la brevedad, generará una serie de inconvenientes en el futuro que dañarán el desempeño institucional. Motivo por la cual, la tesis se orientó a determinar qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022; con la única intención de establecer la correlación entre ambas variables.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Espacial

Para la ejecución de la presente tesis se consideró como escenario a la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucara Morococha, situada en Av. Nicolas Ayllón S/N Comunidad Campesina de Pucará (Carretera Central Km 146 Lima-la Oroya).

1.2.2. Temporal

El horizonte temporal necesario para la ejecución de la tesis fue el periodo de gestión 2022, del mismo modo tuvo como parámetro el tiempo estipulado por la universidad, que inicia el 16 de setiembre del 2022 hasta el 15 de setiembre del 2023.

1.2.3. Conceptual

Las concepciones en la cual se estableció la ejecución del contexto del presente trabajo, estará compuesto por Responsabilidad Social Corporativa, como la primera variable; y el Sistema de Gestión de Calidad como la segunda variable.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?
2. ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?
3. ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?
4. ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?

5. ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?
6. ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?
7. ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022?

1.4. Justificación de la tesis

1.4.1. Social

Con la realización de la tesis se pretende apoyar a los directivos y colaboradores de la empresa comunal, a través de diversas estrategias, que les permita efectuar una cultura organizacional basada en la responsabilidad social corporativa, en correspondencia directa al sistema de gestión de calidad, para mejorar los servicios que la empresa brinda a las diferentes empresas mineras con las que trabaja. Por otro lado, también beneficiará a los pobladores de Pucará, pues a través de una gestión socialmente responsable, se beneficiará a toda la comunidad.

1.4.2. Teórica

Al hablar de responsabilidad social empresarial y sistema de gestión de calidad, se mencionan dos variables que juegan un papel tan importante en los escenarios empresariales que asumir responsabilidad social trae muchos beneficios, desempeñarse bajo estándares de calidad nos ayuda a diferenciarnos y se genera fidelización entre los grupos de interés; así, el presente trabajo proporciona una explicación clara y concisa de estas dos variables para ayudar a los miembros de la empresa a mejorar el desempeño y, lo que es más importante, tomar

medidas directas sobre las demandas de las partes interesadas. Por otro lado, proporciona una base teórica para futuras investigaciones que guarden relación directa.

1.4.3. Metodológica

A medida que se desarrolló este trabajo, se buscó establecer un método de trabajo basado en los campos de la responsabilidad social empresarial y los sistemas de gestión de la calidad, dos herramientas que harán un aporte significativo a la gestión de la empresa, haciendo así que toda la gestión de procesos se basa en unos estándares determinados. Estos criterios diferencian el trabajo de la situación actual y la de sus cercanos competidores en el sector minero. Por otro lado, para su desarrollo se utilizaron métodos adecuados, técnicas y herramientas de recolección, análisis y procesamiento de datos, según lo indiquen los parámetros del estudio científico.

1.5. Objetivos de la tesis

1.5.1. Objetivo General

Determinar qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
2. Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

3. Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
4. Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
5. Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
6. Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
7. Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la tesis

2.1.1. Nacionales

(Benites & Damacen, 2021), quien ejecutó la tesis denominada *“Implementación de un Sistema Integrado de Gestión y su relación con la Responsabilidad Social Empresarial en la Constructora Inversiones Y Contratistas Grupo 7 S.A.C., Lima 2021”*, para ser Ingeniero Empresarial en la Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. Trabajo de tipología cuantitativo, descriptiva, correlacional, y pre experimental; cuyo fin se direccionó en asumir una responsabilidad social a la constructora; en una muestra de 6 proyectos; haciendo uso del cuestionario, la guía de entrevista, y la ficha de análisis documental, como herramientas de recopilación de información; finalmente, se determina que hay relación entre el sistema integrado de gestión y la responsabilidad social en la constructora Inversiones y Contratistas Grupo 7 S.A.C.

(Moreyra, 2021), quien ejecutó la tesis denominada *“La percepción de responsabilidad social empresarial y su influencia en el posicionamiento de la marca SODIMAC en Tacna, 2019”*, para ser maestro en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú. Trabajo de tipología descriptiva, correlacional, y no experimental (transeccional); cuyo fin se direccionó a comprobar como la responsabilidad social empresarial repercute en el posicionamiento de la marca SODIMAC; en una muestra de 384 clientes; haciendo uso del cuestionario como herramienta de recopilación de información; finalmente, se determina que hay una influencia significativa de la Responsabilidad Social Empresarial en el Posicionamiento de la Marca, respaldado con una significancia bilateral de 0.000.

(Seminario, 2020), quien ejecutó la tesis denominada *“Relación entre la Responsabilidad Social y la Gestión de Calidad en la empresa Pacifico Seguros”*, para ser

Licenciado en Administración en la Universidad de Piura. Lima, Perú. Trabajo de tipología básica, no experimental (transversal); cuyo fin se direccionó a ver si existe un vínculo entre la responsabilidad social y la gestión de la calidad, con foco en los colaboradores; haciendo uso del cuestionario como herramienta de recopilación de información; finalmente, se determinó que hay una correspondencia significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión de Calidad, respaldado con una significancia bilateral de 0.000.

(Alvarez, 2017), quien ejecutó la tesis denominada “*Sistema de Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las empresas mineras del Perú – periodo 2015*”, para ser Maestra en Gestión Minera en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Trabajo de tipología básica, correlacional, no experimenta (transversal); cuyo fin se direccionó determinar un sistema de gestión de calidad que coadyuve en la rentabilidad de las empresas mineras; haciendo uso del cuestionario, como herramienta de recopilación de información, en una muestra de 66 empresas mineras; finalmente, se determinó una repercusión significativa del SGC en la rentabilidad de las empresa mineras, lo que indica que la calidad es un factor importante en la rentabilidad de las compañías mineras.

(Quispe & Torres, 2017), quien ejecutó la tesis denominada “*La Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía Minera Buenaventura, para el Desarrollo Sostenible del distrito de Ccochaccasa, Angaraes - 2015*”, para ser Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú. Trabajo de tipología aplicada, descriptivo - correlacional; cuyo fin se direccionó si la Responsabilidad Social Corporativa se relaciona con el Desarrollo Sostenible del distrito; haciendo uso del cuestionario, como herramienta de recopilación de información, en una muestra de 50 gestores; finalmente, se determinó que hay una correspondencia significativa entre ambas variables, respaldada por un coeficiente $r = 0.79$; y una significancia de 0.00.

2.1.2. Internacionales

(Sánchez, Seminario, & Oruna, 2021), quienes realizaron la investigación denominada “*Responsabilidad Social y Gestión de Calidad: Empresa Peruana de Seguros*”, en la Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Trabajo de tipología cuantitativa, no experimental (transversal); cuyo fin se direccionó a determinar la relación entre la responsabilidad social y la gestión de calidad en una empresa peruana de seguros; en una muestra conformada por 331 colaboradores; haciendo uso del cuestionario como herramienta de recopilación de información; finalmente, se determina que hay una correspondencia significativa entre las variables estudiadas, sin embargo, la alta dirección de las aseguradoras reconoce que aún queda trabajo por hacer en materia de gestión del conocimiento y estrategias para involucrar a sus colaboradores y proveedores en acciones de responsabilidad social durante la pandemia, aumentando así el nivel de competencia.

(Vidal, 2020), quien ejecutó la tesis denominada “*Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*”, para ser Maestro en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Trabajo de tipología descriptiva, de alcance cuantitativo; cuyo fin se direccionó al diseño de un programa de responsabilidad social empresarial como herramienta de desarrollo sostenible para la empresa pública Correos del Ecuador; en una muestra de 113 personas; haciendo uso del cuestionario como herramienta de recopilación de información; finalmente, se logró determinar su madurez en temas de gestión responsable, así como las razones por las cuales los proyectos y acciones pasadas de RSE no se han sostenido, por lo tanto, con base en esta información, se implementarán programas reales y plausibles de responsabilidad social empresarial.

(Benencia, 2019), quien ejecutó la tesis denominada *“Responsabilidad Social Empresarial en las empresas agroindustriales del partido de Rauch, Provincia de Buenos Aires”*, para ser Licenciado en Administración Agraria en la Universidad Nacional del Centro. Argentina. Trabajo de tipología cuantitativa, descriptiva, no experimental; cuyo fin se direccionó a profundizar en el conocimiento teórico y metodológico de la responsabilidad social empresarial para su difusión en la comunidad; cuya metodología aplicada fue: un trabajo de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental; en una muestra de 9 empresas; haciendo uso del cuestionario como herramienta de recopilación de información; finalmente, se demostró que la RSE contribuye al desarrollo sostenible; si bien su implementación es voluntaria, el entorno actual y el impacto permanente de la empresa en la comunidad hacen necesario que la empresa integre en su comportamiento éticos y de transparencia, respeto al medio ambiente y los intereses de su sociedad.

(Pérez S. , 2018), quien ejecutó la tesis denominada *“La responsabilidad social corporativa de las empresas del IBEX 35, actitudes y conductas de sus empleados y clientes”*, para ser Doctor en Psicología en la Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. Trabajo de tipología aplicada, explicativa; cuyo fin se direccionó a determinar si la responsabilidad social corporativa se puede utilizar como un medio para crear valor comercial que, a su vez, apunta a lograr una variedad de objetivos; en una muestra de 602 personas; haciendo uso de la ficha de revisión documental como herramienta de recopilación de información; finalmente, se demostró que la percepción de los consumidores están cambiando, ya que, surgen oportunidades de mercado, y la certificación de calidad transforma a los proveedores y los califica para licitaciones, ante ello, mínimo 29 de las 35 empresas del IBEX se someten a auditorías internas.

(Pérez D. , 2017), quien ejecutó la tesis denominada *“Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso:*

CONSTRUECUADOR S.A.”, para ser Magister en Dirección de Empresas en la Universidad de Andina Simón Bolívar. Ecuador. Trabajo de tipología descriptiva; cuyo fin se direccionó a diseñar un modelo de gestión soluciones de calidad y diseño para las necesidades de Construecuador S.A.; haciendo uso de la revisión documental como herramienta de recopilación de información; finalmente, se propuso un plan de acción para un sistema de administración de calidad basado en la última versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional acogida a nivel mundial que es la mejor forma de administrar la calidad, además de que la reciente actualización de la norma se acopla a la realidad presente de las compañías.

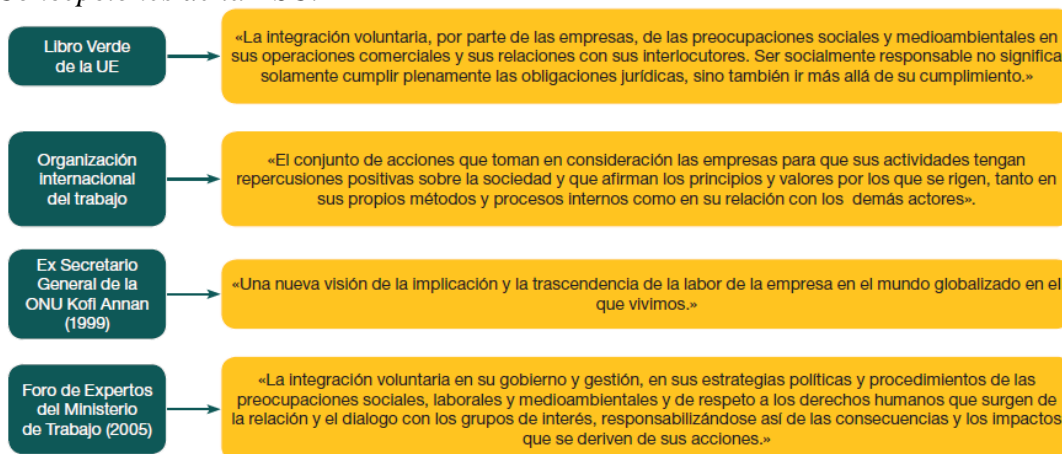
2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Responsabilidad Social Corporativa

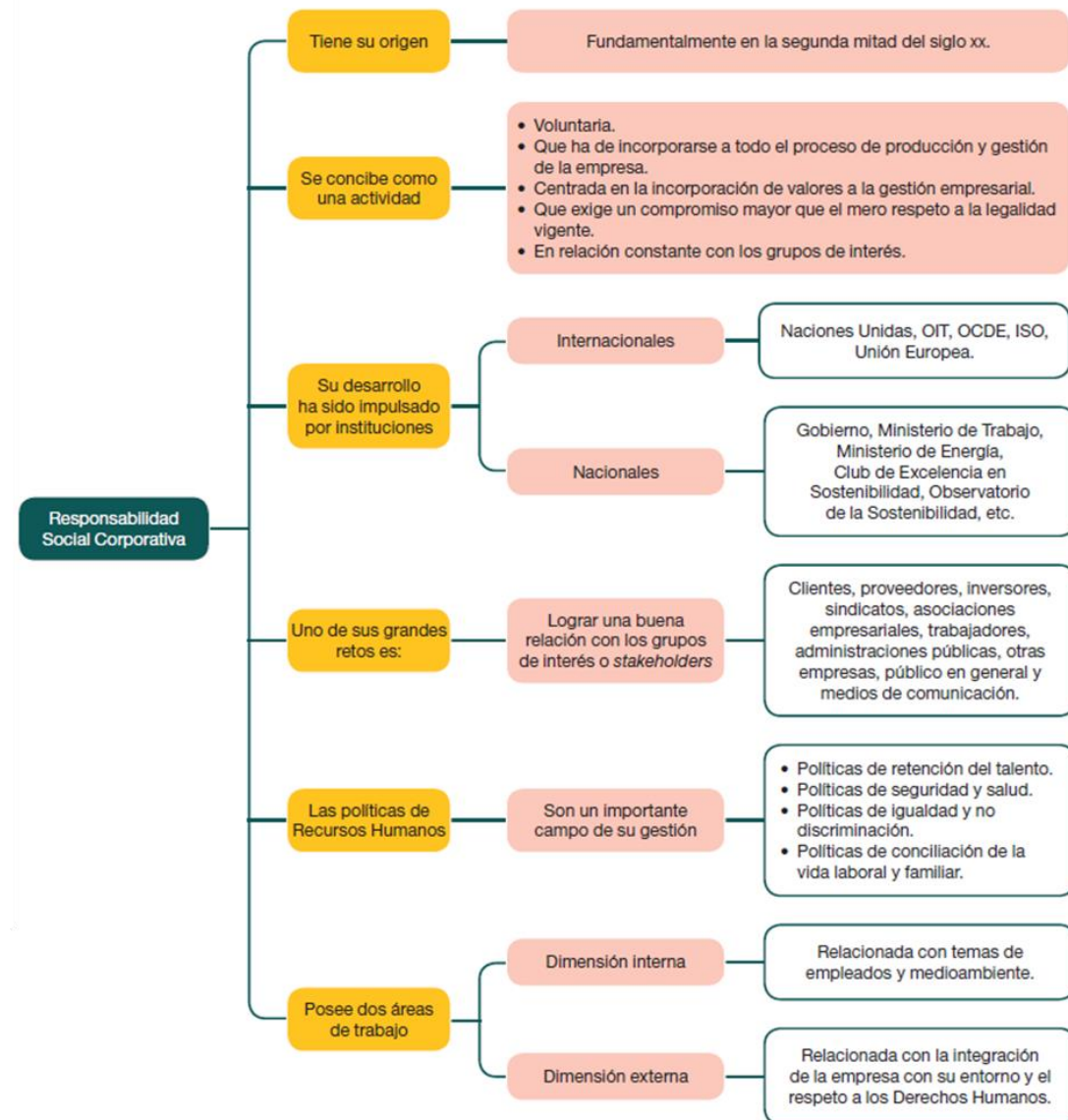
Según (Ruiz, Gago, García, & López, 2016), son acciones voluntarias tomadas por las empresas para abordar la responsabilidad por los impactos económicos, sociales y ambientales de sus operaciones comerciales y las preocupaciones de los agentes clave. La RSC se refiere específicamente a la relación con los grupos de interés con los que interactúa la empresa: accionistas, clientes, proveedores y la sociedad. (p. 237)

Figura 2

Concepciones de la RSC.



Nota. La figura representa diversas concepciones sobre la Responsabilidad Social Corporativa. Fuente. (Ruiz, et.al., 2016, p. 262).

Figura 3*Responsabilidad Social Corporativa.*

Nota. La figura representa diversas concepciones sobre la Responsabilidad Social Corporativa. Fuente. (Ruiz, et.al., 2016, p. 277).

Es la gestión voluntaria y responsable de una empresa de acuerdo con las políticas y procedimientos económicos, sociales y ambientales derivados de las relaciones con las partes interesadas, además del cumplimiento de las leyes y reglamentos. Según Laura Santa y Constanza Fajardo, citados por (Cortés & Flores, 2017) esta variable “cumple un papel significativo en para que las compañías consigan sus objetivos y son capaces de generar

beneficios sociales, ambientales y económicos, que inciden de manera inmediata en los provechos de la compañía y de los stakeholders” (p. 10).

De la misma manera, (Robbins & Coulter, 2018), hace referencia que es la intención de una empresa, más allá de lo que determinen sus obligaciones legales y económicas, de hacer lo correcto y actuar de manera que beneficie a la sociedad. (p. 175). En ella existen ciertos argumentos a favor como las expectativas públicas, la utilidad a largo plazo, la imagen pública, el mejoramiento del entorno, equilibrio de responsabilidad y poder, intereses de los accionistas, disponibilidad de los recursos, y prevención versus corrección.

Figura 4

Argumentos a favor y en contra de la Responsabilidad Social.







Nota. La figura representa los argumentos en pro y en contra de la responsabilidad social. Fuente. (Robbins & Coulter, 2018, p. 176)

Por su parte Chiavenato (2014), citado por (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), afirma que el monto de la obligación en que incurre una organización como resultado de acciones dirigidas a promover y mejorar el bienestar de la sociedad en su afán de servir a sus propios intereses. (p. 174).

De la misma forma (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), afirma que se trata de una nueva forma de operar, incorporada al modelo de negocio como un elemento estratégico más que como una estrategia de marketing destinada a fortalecer la posición de la compañía. Las características de estas empresas les permiten estar más cerca de sus comunidades, desarrollar relaciones más directas con trabajadores y proveedores, comprender los problemas que afectan a su entorno y colaborar con otras organizaciones para lograr objetivos económicos, sociales y de desarrollo sostenible.

Figura 5

Normas y guías de Responsabilidad Social.

Normas y Guías de Responsabilidad Social	
Denominación	Características
 <p>Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU</p>	<p>Se enfoca en cuatro ejes y diez principios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos humanos • Estándares laborales • Medio ambiente • Anticorrupción
 <p>ISO 26000</p>	<p>No es certificable y aborda siete aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza de la organización • Derechos humanos • Prácticas laborales • Medio ambiente • Prácticas justas de operación • Asuntos de consumidores • Participación activa y desarrollo de la comunidad
 <p>Global Reporting Initiative (GRI)</p>	<p>Reporte basado en tres categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Economía • Medioambiente • Desempeño social <p>Dentro de la categoría Desempeño social se distinguen cuatro subcategorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas laborales y trabajo digno • Derechos humanos • Sociedad • Responsabilidad sobre productos
 <p>Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)</p>	<p>Organismo Mexicano que otorga el distintivo ESR con base información de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida en la empresa • Ética empresarial • Vinculación de la empresa con la comunidad • Cuidado y preservación del ambiente <p>Las empresas que producen bebidas alcohólicas, medicinas, medicamentos sin receta, refrescos y procesan alimentos, incorporan un quinto ámbito denominado <i>Promoción ética y consumo responsable</i>.</p> <p>En función del tamaño y el tiempo que tienen participando, las empresas responden un determinado cuestionario.</p>

Nota. La figura representa algunas normas y guías de responsabilidad social que toda empresa debe tomar en cuenta. Fuente. (Bueno, et.al., 2018, p. 181).

Por su lado, (Blanco, 2020), hace mención que la RSC trae consigo muchas responsabilidades que se extienden a otros actores sociales, como: gobiernos, familias, y organizaciones sin fines de lucro. Esta acción toma como punto de partida la visión corporativa y la hace parte de la cultura organizacional, de esta manera los colaboradores crecen en un ambiente amigable donde se trascienden los valores, la ética, el respeto y la tolerancia. Todo ello contribuye a crear el mejor clima organizacional en el que los empleados se identifiquen con la empresa y se comprometan con sus proyectos y metas.

Objetivos de la Responsabilidad Social Corporativa

Figura 6

Objetivos de Responsabilidad Social Corporativa.

Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Política de dividendos justa. • Transparencia en la información. • Inversiones responsables.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y desarrollo profesional. • Conciliación de la vida personal y familiar. • Comunicación. • Salarios justos. • Salud y Seguridad en el Trabajo.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la calidad y fiabilidad. • Garantía de cumplimiento de los Derechos Humanos. • Laborales y medioambientales.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Libre concurrencia y justicia en la elección. • Garantías de cumplimiento de derechos humanos. • Laborales y medioambientales.
Bancos y otros agentes financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos y garantía de los fondos prestados. • Incluso en situaciones extremas, dado el volumen de los fondos, presencia activo en el proceso de decisión, sustituyendo incluso a los accionistas en situaciones de liquidez o crisis de la empresa.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia energética. • Reducción de la degradación medioambiental. • Generaciones futuras.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad. • Alianzas.
Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normativa económica, social y medioambiental.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Acción social. • Creación de empleo. • Promoción de valores éticos.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de imagen. • Confianza.

Nota. La figura representa los objetivos de la Responsabilidad Social Corporativa, respecto a cada grupo de interés. Fuente. (Ruiz, et.al., 2016, p. 269).

Características de le Responsabilidad social Corporativa

Desde el punto de vista de (Ruiz, et.al., 2016), las características que representa a la RSC son: Es una acción voluntaria realizada por la empresa; está orientado a integrar la responsabilidad social en todo el proceso de producción y funcionamiento de la empresa; se enfoca fundamentalmente en la incorporación de valores a su modelo de gestión, lo que supone un desarrollo sostenible; requiere un compromiso antes que el cumplimiento de las leyes; y su desarrollo supone la interacción contante con los stakeholders que mantienen una interacción directa con la compañía.

Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa

La RSC tiene un impacto positivo en la competitividad de toda empresa, porque por medio de ella, se puede: Mejorar la presentación del producto (tangibile o intangible), y de paso aumentar la satisfacción y fidelización de los clientes; mejorar la motivación y fidelización de los empleados, potenciando así su creatividad e innovación; mejorar la imagen pública por la obtención de premios y/o mayor visibilidad de la empresa en la comunidad; lograr una mejor posición en el mercado laboral, por ende, mejores relaciones con otros socios comerciales y autoridades, mejor acceso a la asistencia pública debido a una mejor imagen de la empresa; y ahorrar costes y mejorar de la rentabilidad por un uso eficaz de los recursos.

Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa

Responsabilidad ambiental

Según, (Ventura & Delgado, 2017) se refiere a la “ejecución de la responsabilidad social y ambiental en toda compañía por medio de un marco en el que la producción pueda conducir de manera sostenible al crecimiento económico, más y mejores empleos y una mayor cohesión social” (p. 37). La evaluación de impacto ambiental es como un elemento que ayuda a tomar precaución con los problemas del medio ambiente, para ello cada organización o entidad

desarrolla un proyecto de impacto ambiental para beneficiarse como empresa y asimismo a la sociedad.

Responsabilidad económica

Según, (Ventura & Delgado, 2017) “Requiere la consideración de los grupos de interés, sus opiniones y aspiraciones, en relación con la sociedad que comparten con la empresa, y el desarrollo sostenible de la empresa, con especial atención al medio ambiente” (p. 35). Las empresas tienen la libertad de utilizar todos los recursos de la naturaleza para su producción o extraerlos para su comercialización, siempre en cuando se sepa utilizar adecuadamente sin afectar ni poner en peligro el resto de los recursos, asimismo se debe conservar la ecología a largo plazo ya que gracias a ello se tiene un desarrollo económico.

Responsabilidad social

Según, (Ventura & Delgado, 2017) “Los requisitos de responsabilidad social de la persona son cada vez más fuertes; la sociedad exige un comportamiento ético de las organizaciones y exige que todas las exposiciones corporativas encarnen los valores de igualdad, libertad, solidaridad, respeto activo y diálogo” (p. 35). El desempeño social es un proceso para dar cumplimiento a la misión social de una organización, trata de conocer el ámbito que lo rodea para brindar un apoyo, esto se da con el fin de cumplir las normas que rige el estado asimismo dar cumplimiento al proyecto de impacto ambiental.

2.2.2. Sistema de Gestión de Calidad

En el estudio de esta variable, se consideró que la calidad es una de las piezas más significativas en las relaciones comerciales, independientemente del sector en el que se desempeña, al respecto, dentro de esta variable se resaltaron las contribuciones de los siguientes especialistas:

Por su parte (Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas, & Cannarozzo, 2018), implica que la calidad es obra de grandes maestros como Deming, Taguchi, Juran, Ishikawa, Feigenbaum,

Shewhart, Crosby y Pirsig; quienes definieron la calidad como una serie de pasos frecuentemente definidos al cliente, para salvar sus expectativas, requerimientos y apreciación por el producto que se vende; y se hace de acuerdo a las mismas necesidades. (p. 09)

Complementado a estas definiciones, desde la perspectiva de (Gutiérrez, 2020), la calidad es muy subjetiva ya que cada persona o grupo de personas tiene su propia definición de acuerdo a su estilo de vida, pero es obvio que representa un producto o servicio sin defectos.

Metodologías básicas de calidad

Control Total de Calidad

Según Kaoru Ishikawa, quien fue citado por (Münch, 2018) se define como “Un sistema eficiente que integra los esfuerzos de desarrollo y mejora de la calidad de los diversos grupos de una organización para que los bienes y servicios se puedan producir una satisfacción de los clientes”. El autor, argumenta que todo trabajo debe enfocarse en la protección de la calidad, fundamentado en la calidad total como filosofía de actuación, anticipándose a la calidad en cualquier decisión sobre un producto o servicio.

Mejora continua

El doctor Edwards Deming, quien fue citado por (Münch, 2018) la define como el proceso de mejora de la calidad, basado en 14 principios; que posterior de la Segunda Guerra Mundial, presentó este método de control estadístico de la calidad en Japón, donde adquirió protagonismo; de hecho, la cultura de la calidad en Japón se basa en el control estadístico propuesto. (Münch, 2018).

La filosofía cero defectos.

Su autor Crosby, quien fue citado por (Münch, 2018) menciona que el proceso de calidad debe comenzar con el compromiso de la alta dirección y la idea de que todos los miembros de la organización entiendan su propósito, que es dar a los empleados la oportunidad de vivir dignamente trabajo significativo e ingresos necesarios. (Münch, 2018). El autor

propone una filosofía de cambio que integra tres fases: la creencia en la gestión, el compromiso de la alta dirección y los empleados, así como la transformación de la cultura organizacional como fuente de cambio.

Modelos de Gestión de Calidad, basado en ISO

Desde la perspectiva de (Mejías, et.al., 2018), la calidad en la actualidad, es un tema trascendental de discusión en organizaciones de todo tipo, su permeación e impacto en casi todas las actividades lo convierte en un pasaporte al fenómeno que acompaña a la globalización. Dentro de este acápite se consideró:

ISO 9001:1987

Dentro de este escenario, surgieron tres modelos: ISO 9001 (un modelo para el aseguramiento de la calidad en desarrollo, diseño, servicios), ISO 9002 (un modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción) e ISO 9003 (un modelo para el aseguramiento de la calidad en la acreditación y las pruebas).

ISO 9001:1994

Dentro de este escenario, en 1994, se restauraron las tres primeras ediciones de ISOS y se publicó la segunda edición. Pero la revisión no condujo a cambios en el control de calidad .

ISO 9001:2000

En este escenario llegó la norma ISO 9001 y reemplazó estos tres modos. Combinado con cambios en el rendimiento del sistema, en este escenario, algunos expertos dijeron que esta versión cambia el concepto de cumplimiento de un rendimiento.

ISO 9001:2008

La cuarta edición de la norma ISO 9001 apareció en 2008 y, aunque esta vez se realizaron revisiones para mejorar la estabilidad de la norma ISO 14001, no se produjeron cambios importantes.

ISO 9001:2015

Con esta edición se pretendió continuar con el uso de ISO en cualquier tipo de empresa y promover el orden en otros estándares de gestión desarrollados por ISO.

Dimensiones del Sistema de gestión de Calidad

Enfoque al cliente

Para, (Gutiérrez, 2020), significa identificar a los clientes y/o consumidores, sus necesidades; y a partir de ello, diseñar bienes y servicios para satisfacerlas; del mismo modo también involucra evaluar qué tan bien se están cumpliendo y se tome medidas sobre las fallas detectadas; dicho en otros términos consiste en incorporar las perspectivas del cliente en la gestión estratégica. (p. 50)

Esto significa que la empresa debe tener en cuenta las necesidades, opiniones y demandas de los clientes (indicadores de desempeño) para satisfacer sus necesidades y planificar, diseñar y vender bienes de acuerdo con las expectativas expresadas por los clientes. (Mejías, et.al., 2018, p.12)

Figura 7

Modelo del Índice de Satisfacción del Cliente.



Nota. La figura representa el modelo del índice de ACSI, en los EE.UU. Fuente: (Gutiérrez, 2020), Calidad y Productividad. (p. 52).

Liderazgo

Para, (Gutiérrez, 2020), el liderazgo en una organización es la capacidad de lograr resultados sostenibles en el tiempo, por lo que los líderes deben definir la unidad de propósito y dirección (rumbo) de la empresa de manera que posibilite el éxito de la empresa. En otras palabras, en un entorno en constante cambio, las cosas se ponen cada día más difícil, por lo que, si queremos marcar la diferencia, debemos tener liderazgo y determinación. (p. 54)

Esta dimensión, implica que la gestión debe ser participativa, es decir, no debe existir un solo gerente, sino que debe existir una cadena de mando que involucre a los colaboradores en todos los niveles de la empresa. (Mejías, et.al., 2018, p.12).

Tabla 1

Diferencias entre el Liderazgo y la Administración.

Liderazgo	Administración
Los líderes son personas que hacen las cosas correctas	Los administradores son personas que hacen las cosas bien
El liderazgo tiene que ver con enfrentarse al cambio	La administración tiene que ver con enfrentarse a la complejidad
El liderazgo transmite una sensación cinética, un sentido del movimiento	La administración tiene que ver con manejar "cosas", mantener el control; tiene que ver con organización y control
Los líderes se preocupan por el sentido que tienen las cosas para la gente	Los administradores se preocupan por cómo se hacen las cosas
Los líderes son los arquitectos	Los administradores son los constructores
El liderazgo se centra en crear una visión común	La administración es el diseño del trabajo; tiene que ver con el control

Nota. El cuadro muestra las diferencias entre el liderazgo y la administración. Fuente: (Gutiérrez, 2020), Calidad y productividad. (p. 55).

Compromiso de las personas

Para, (Gutiérrez, 2020), los empleados de todos los niveles son el corazón de la organización y su pleno compromiso permite que sus habilidades trabajen en beneficio de la organización. (p. 56).

Esta dimensión, se extiende desde el nivel más alto de la empresa (director o gerente general) hasta el nivel más bajo de los colaboradores, ya que cada uno de ellos debe desempeñar activamente sus funciones para cumplir con las expectativas relacionadas con la calidad. (Mejías, et.al., 2018, p.13).

Figura 8

Compromiso del Personal.



Nota. La figura muestra el compromiso que debe tener el personal de la empresa. Fuente: (Gutiérrez, 2020), Calidad y productividad. (p. 56).

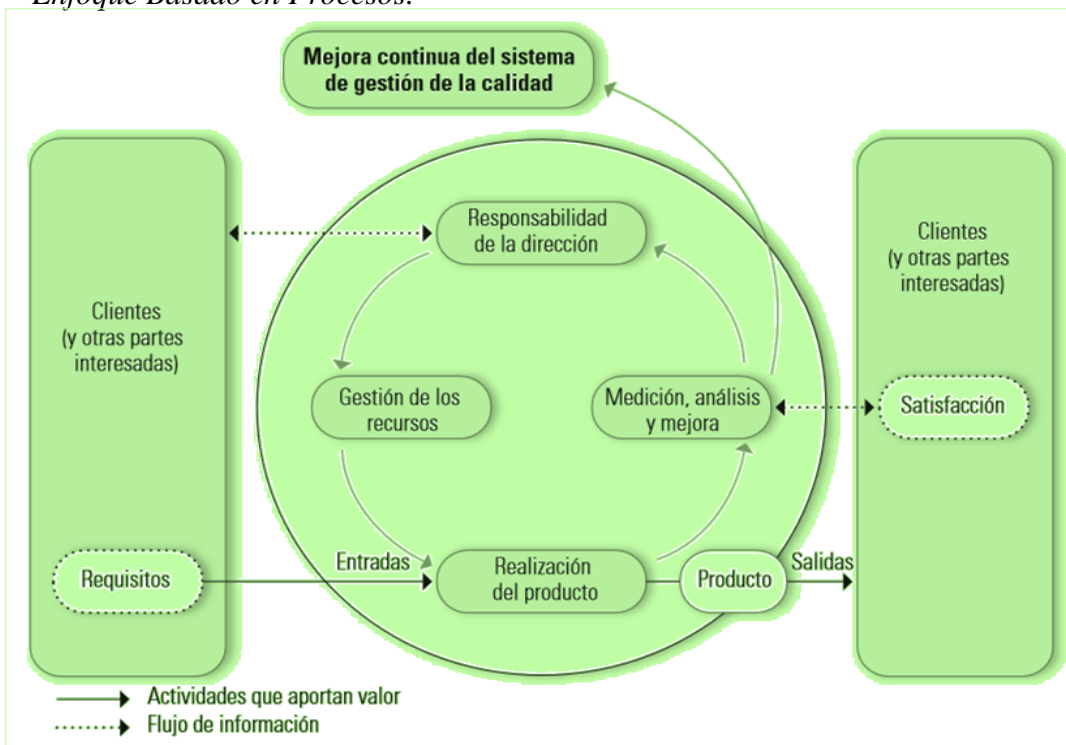
Enfoque basado en procesos

Para, (Gutiérrez, 2020), generalmente, en una organización, muchos procesos interactúan para finalmente producir o entregar un producto o servicio, donde los elementos de entrada de un proceso son a menudo los resultados de otros procesos. (...). En resumen, gestionar sistemas con un enfoque basado en procesos significa identificar y gestionar sistemáticamente los procesos utilizados en el negocio, y especialmente las interacciones entre estos procesos. (p. 56)

Esta dimensión, genera un método y una secuencia lógica de interacción de tareas con el fin de lograr los objetivos previamente determinados en base a los principios de calidad y la dirección estratégica de la empresa. (Mejías, et.al., 2018, p.13).

Figura 9

Enfoque Basado en Procesos.



Nota. La figura muestra el proceso de mejora continua del sistema de Gestión de Calidad. Fuente: (Gutiérrez, 2020), Calidad y productividad. (p. 57).

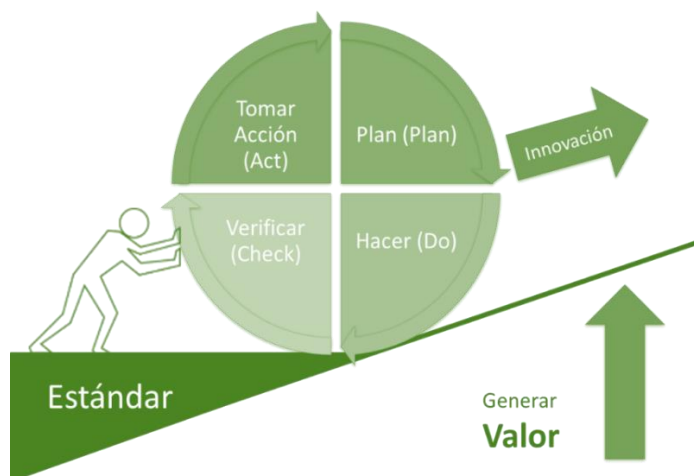
Mejora continua

Para, (Gutiérrez, 2020), es el resultado de una forma ordenada de gestionar y mejorar, identificando causas o mejorando, construyendo nuevas ideas y mejorando proyectos, desarrollando planos, investigando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando efectos. (p. 64)

Esta dimensión, se refiere a que toda empresa debe identificar y seleccionar oportunidades para mejorar la situación actual y realizar todas las actividades prioritarias para cumplir con las expectativas de los consumidores y aumentar su satisfacción. (Mejías, et.al., 2018, p.13).

Figura 10

Mejora Continua.



Nota. La figura representa la mejora continua en la gestión de calidad. Fuente: Elaboración propia, basada en (Gutiérrez, 2020). Calidad y productividad. (p. 64).

Toma de decisiones basada en la evidencia

Para, (Gutiérrez, 2020), el uso de metodologías estadísticas ayuda a comprender la conservación de la información. Asimismo, este conjunto de técnicas ayuda a concebir un mejor uso de los datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones. (p. 65)

Esta dimensión, hace referencia a que las decisiones que se toman representan un proceso muy complejo con parámetros de error constantes debido a que la interpretación de los datos puede ser incorrecta y en ocasiones subjetivas. (Mejías, et.al., 2018, p.14).

Gestión de las relaciones

Para, (Gutiérrez, 2020), debe haber una relación beneficiosa que fomente una comunicación amplia, que permita al proveedor tomar medidas sobre sus aspectos que no son de calidad, por un lado, y que permita a la empresa utilizar el producto o servicio de una mejor manera, por el otro. (p. 65).

Esta dimensión, se refiere al hecho de que para que una organización genere la utilidad deseada, se deben establecer relaciones beneficiosas no solo con los proveedores sino también con los clientes finales y todas las partes interesadas. (Mejías, et.al., 2018, p.14).

2.3. Marco Conceptual

1. Calidad

La calidad es muy subjetiva ya que cada persona o grupo de personas tiene su propia definición de acuerdo a su estilo de vida, pero es obvio que representa un producto o servicio sin defectos. (Gutiérrez, 2020)

2. Cero defectos.

El proceso de calidad debe comenzar con el compromiso de la alta dirección y la idea de que todos los miembros de la organización entiendan su propósito, que es dar a los empleados la oportunidad de vivir dignamente trabajo significativo e ingresos necesarios. (Münch, 2018)

3. Compromiso de las personas

Se extiende desde el nivel más alto de la empresa (director o gerente general) hasta el nivel más bajo de los colaboradores, ya que cada uno de ellos debe desempeñar activamente sus funciones para cumplir con las expectativas relacionadas con la calidad. (Mejías, et.al., 2018, p.13)

4. Control Total de Calidad

“Un sistema eficiente que integra los esfuerzos de desarrollo y mejora de la calidad de los diversos grupos de una organización para que los bienes y servicios se puedan producir una satisfacción de los clientes” (Münch, 2018)

5. Enfoque al cliente

Significa que la empresa debe tener en cuenta las necesidades, opiniones y demandas de los clientes (indicadores de desempeño) para satisfacer sus necesidades y planificar, diseñar y vender bienes de acuerdo con las expectativas expresadas por los clientes. (Mejías, et.al., 2018, p.12)

6. Enfoque basado en procesos

Genera un método y una secuencia lógica de interacción de tareas con el fin de lograr los objetivos previamente determinados en base a los principios de calidad y la dirección estratégica de la empresa. (Mejías, et.al., 2018, p.13).

7. Gestión de las relaciones

Se refiere al hecho de que para que una organización genere la utilidad deseada, se deben establecer relaciones beneficiosas no solo con los proveedores sino también con los clientes finales y todas las partes interesadas. (Mejías, et.al., 2018, p.14).

8. ISO 9001:2015

Con esta edición se pretendió continuar con el uso de ISO en cualquier tipo de empresa y promover el orden en otros estándares de gestión desarrollados por ISO.

9. Liderazgo

Implica que la gestión debe ser participativa, es decir, no debe existir un solo gerente, sino que debe existir una cadena de mando que involucre a los colaboradores en todos los niveles de la empresa. (Mejías, et.al., 2018, p.12).

10. Mejora continua

Se refiere a que toda empresa debe identificar y seleccionar oportunidades para mejorar la situación actual y realizar todas las actividades prioritarias para cumplir con las expectativas de los consumidores y aumentar su satisfacción. (Mejías, et.al., 2018, p.13).

11. Responsabilidad Social Corporativa

Es la intención de una empresa, más allá de lo que determinen sus obligaciones legales y económicas, de hacer lo correcto y actuar de manera que beneficie a la sociedad. (Robbins & Coulter, 2018)

12. Responsabilidad ambiental

“Es la ejecución de la responsabilidad social y ambiental en toda compañía por medio de un marco en el que la producción pueda conducir de manera sostenible al crecimiento económico, más y mejores empleos y una mayor cohesión social” (Ventura & Delgado, 2017)

13. Responsabilidad económica

“Requiere la consideración de los grupos de interés, sus opiniones y aspiraciones, en relación con la sociedad que comparten con la empresa, y el desarrollo sostenible de la empresa, con especial atención al medio ambiente” (Ventura & Delgado, 2017)

14. Responsabilidad social

“Los requisitos de responsabilidad social de la persona son cada vez más fuertes; la sociedad exige un comportamiento ético de las organizaciones y exige que todas las exposiciones corporativas encarnen los valores de igualdad, libertad, solidaridad, respeto activo y diálogo” (Ventura & Delgado, 2017)

15. Sistema de gestión de Calidad

Es un proceso desde definir el concepto más amplio del cliente hasta adecuadas son las expectativas, donde el alcance depende de los objetivos del programa y las características del objetivo público. (Mejías, et.al., 2018, p.09).

16. Toma de decisiones basada en la evidencia

Hace referencia a que las decisiones que se toman representan un proceso muy complejo con parámetros de error constantes debido a que la interpretación de los datos puede ser incorrecta y en ocasiones subjetivas. (Mejías, et.al., 2018, p.14).

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

3.2. Hipótesis Específicas

1. Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
2. Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
3. Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
4. Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
5. Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.
6. Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

7. Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

3.3. Variables

3.3.1. *Responsabilidad Social Corporativa*

Según (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), se trata de una nueva forma de operar, incorporada al modelo de negocio como un elemento estratégico más que como una estrategia de marketing destinada a fortalecer la posición de la compañía. Las características de estas empresas les permiten estar más cerca de sus comunidades, desarrollar relaciones más directas con sus grupos de interés, para lograr objetivos económicos, sociales y ambientales.

El estudio de esta variable fue a través de la Responsabilidad Ambiental; la Responsabilidad Económica; y la Responsabilidad Social.

3.3.2. *Sistema de Gestión de Calidad*

Es un proceso desde definir el concepto más amplio del cliente hasta adecuadas son las expectativas, donde el alcance depende de los objetivos del programa y las características del objetivo público. (Mejías, et.al., 2018, p. 09).

El estudio de esta variable fue a través del enfoque al cliente; el liderazgo; el compromiso de las personas; el enfoque basado en procesos; la mejora continua; La tomad de decisiones basada en evidencias; y la gestión de relaciones.

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la Responsabilidad Social Corporativa

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Responsabilidad Social Corporativa	Según (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), se trata de una nueva forma de operar, incorporada al modelo de negocio como un elemento estratégico más que como una estrategia de marketing destinada a fortalecer la posición de la compañía.	Para determinar la correspondencia que hay entre las variables, el estudio de esta variable fue a través de la Responsabilidad Ambiental; la Responsabilidad Económica; y la Responsabilidad Social.	D1 Responsabilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación en protección medioambiental a los empleados. ▪ Ejecución de proyectos para el control de la contaminación ambiental. ▪ Seguimiento y evaluación de la seguridad y salud en el trabajo. ▪ Vigilancia de los riesgos y peligros presentes en las obras. ▪ Gestión de programas de seguridad ambiental y salud ocupacional. 	Cuestionario de encuesta	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			D2 Responsabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleos y mejora de la situación económica de los comuneros. ▪ Programas de apoyo a familiares directores de empleados y socios. ▪ Programas de apoyo al trabajo emprendedor de los pobladores de Pucará. ▪ Programas de apoyo a los grupos más vulnerables de la comunidad de Pucará. ▪ Incentivos para que los empleados alcancen la productividad durante un período de tiempo. 		
			D3 Responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas de apoyo a la educación de los niños y adolescentes de la comunidad de Pucará. ▪ Programas de apoyo a la salud de los comuneros y habitantes de la comunidad de Pucará. ▪ Programas de apoyo a las viviendas y familias de la comunidad de Pucara. ▪ Programas de apoyo a la identidad cultural de la comunidad de Pucará. ▪ Programas de apoyo a la equidad de género para la comunidad de Pucará. 		

Nota. El cuadro resume cómo se efectuó el estudio de la Responsabilidad Social Corporativa en ECOSEM. Fuente: Trabajo de las responsables de la tesis.

Tabla 3

Operacionalización del Sistema de Gestión de Calidad

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Sistema de Gestión de Calidad	Es un proceso desde definir el concepto más amplio del cliente hasta adecuadas son las expectativas, donde el alcance depende de los objetivos del programa y las características del objetivo público. (Mejías, et.al., 2018, p. 09).	Para determinar la correspondencia que hay entre las variables, el estudio de esta variable fue a través del enfoque al cliente; el liderazgo; el compromiso de las personas; el enfoque basado en procesos; la mejora continua; La tomad de decisiones basada en evidencias; y la gestión de relaciones.	D1 Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de protocolos de trabajo para cumplir con los requerimientos de los clientes. Interacción y gestión constante de las relaciones con las diferentes compañías mineras. 	Cuestionario de encuesta	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			D2 Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de talleres de capacitación para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores. Iniciativa de los jefes inmediatos para desarrollar trabajos en equipo en todos los frentes. 		
			D3 Compromiso de las personas	<ul style="list-style-type: none"> Participación de los colaboradores en las actividades y trabajos cotidianos. Compromiso de los colaboradores en general con la mejora de empresa. Identificación de los supervisores y residentes en cada uno de los trabajos. 		
			D4 Enfoque basado en procesos	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de procesos de trabajo para cada uno de las actividades que se desarrolla en la empresa. Monitoreo y control de los avances de los proyectos en función a los resultados propuestos. 		
			D5 Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de métodos y técnicas para mejorar la productividad laboral. Generación e implementación de indicadores de desempeño para evaluar los trabajos. 		
			D6 Toma de decisiones basada en evidencias	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones basado en los objetivos y metas establecidos en la empresa. Toma de decisiones basado en los resultados alcanzados en un determinado periodo. 		
			D7 Gestión de relaciones	<ul style="list-style-type: none"> Gestión y comunicación con las compañías mineras para generar trabajos. Incremento de las labores con las diferentes compañías del sector en la que se trabaja. 		

Nota. El cuadro resume cómo se efectuó el estudio del Sistema de gestión de calidad en ECOSEM. Fuente: Trabajo de las responsables de la tesis.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos

4.1.1. *Método general*

Teniendo en cuenta las aportaciones de todos los profesionales comprometidos con la investigación, fue el método científico. Esta parte es sustentada por (Arias, 2020) quien nos dice que es el procedimiento que se utiliza para resolver problemas, y cada problema tiene un método diferente o una técnica diferente; además, el método se aplica en todo el desarrollo del programa de investigación. (p. 07).

4.1.2. *Métodos Específicos*

Método hipotético deductivo

Según (Benites & Villanueva, 2015), es un método integral para la formulación de hipótesis (conjeturas); y el término hipotético-deductivo se entiende como conjeturas que surgen del apoyo cognitivo proporcionado por marcos teóricos. (p. 103). En el contexto de la tesis, contribuyó en la prueba de las conjeturas.

Método estadístico

Con base en los principios de investigación, se considera que el método presenta resultados a través de tablas y estadísticas. Esta elección se basa en (Valderrama, 2015), quien dijo que este enfoque es útil para analizar las certezas actuales. Durante el desarrollo de la tesis coadyuvó a presentar los resultados de forma cuantitativa

4.2. Tipo de investigación

La disertación realizada es del tipo de investigación básica, ya que es una investigación que no resuelve ni ayuda a resolver un problema, pero sirve como base teórica para otros tipos de investigación, y la disertación puede presentar de forma exploratoria, descriptiva, o incluso de manera relacionado con el alcance. (Arias, 2020)

4.3. Nivel de investigación

Dependiendo del propósito, se considera un trabajo correlacional. Ante esto (Arias, 2020), argumenta que el objetivo es entender cómo se comporta una variable con respecto a otras variables correlacionadas, haciendo suposiciones pertinentes, independientemente de las variables independientes o dependientes, sin generalidad ni importancia. (p. 45)

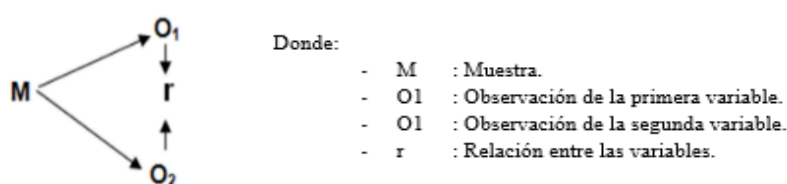
4.4. Diseño de la investigación

En base al propósito y diseño del estudio, se pensó un diseño transversal no experimental. Esto se sustenta con (Arias, 2020), quien argumentó que la variable de estudio no se somete a ningún estímulo o condición experimental, y el objeto de estudio se estudia en un escenario natural sin cambiar nada del mismo.

Por otro lado, también argumentó que el estudio recoge datos en un momento dado y una sola vez, por ello se le llama estudio transversal. Dicho, en otros términos, es como tomar una fotografía o una radiografía para luego describirlas en una investigación, pueden tener un alcance exploratorio, descriptivo y relevante. (p. 50).

Figura 11

Esquema del diseño.



Nota. La figura representa el diseño de la tesis.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Desde la perspectiva de (Hernández & Mendoza, 2018), una población se entiende como un campo de estudio, un conjunto de elementos, factores, personas e instituciones que satisfacen una determinada norma (homogeneidad de pertenencia) (p. 199). La población para

este estudio se conformó por los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples de Pucará Morococha, tal como indica el cuadro siguiente:

Tabla 4

Población de estudio.

Ítem	Área	Cantidad	%
1	Administración	22	11%
2	Conductores Argentum	10	5%
3	Operadores	4	2%
4	Relavera	12	6%
5	Conductores Chinalco	19	9%
6	Demolición	17	8%
7	Servicios Ambientales	20	10%
8	Vivero	12	6%
9	Obras Civiles	14	7%
10	Duvaz	16	8%
11	Taller	16	8%
12	Cantera	14	7%
13	Polideportivo	17	8%
14	Vigilancia	8	4%
Población de colaboradores		201	100%

Nota. El cuadro muestra cómo se conforman la población de estudio en la presente investigación.

Fuente. Memoria anual 2022 de la empresa.

4.5.2. Muestra

Basado en el trabajo de (Hernández & Mendoza, 2018), la muestra es la porción del universo en la que se recopilan datos y representa un porcentaje representativo de los datos para la derivación generalizada. (p. 196). Fundamentado que el universo es finito, la muestra se calculó por medio de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 Npq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Hallando la muestra de estudio:

$$n = \frac{(1.96)^2(201)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(201 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{193.0404}{0.5 + 0.96}$$

$$n = 132$$

Tabla 5*Muestra de estudio.*

Ítem	Área	Cantidad	%
1	Administración	14	11%
2	Conductores Argentum	7	5%
3	Operadores	3	2%
4	Relavera	8	6%
5	Conductores Chinalco	12	9%
6	Demolición	11	8%
7	Servicios Ambientales	13	10%
8	Vivero	8	6%
9	Obras Civiles	9	7%
10	Duvaz	11	8%
11	Taller	11	8%
12	Cantera	9	7%
13	Polideportivo	11	8%
14	Vigilancia	5	4%
Muestra de colaboradores		132	100%

Nota. El cuadro muestra cómo se conforman la muestra de estudio en la presente investigación. Fuente. Memoria anual 2022 de la empresa.

Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 6*Criterios de inclusión y exclusión.*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener contrato durante el periodo de estudio. ▪ Ser comunero habilitado. ▪ Tener cargo de gerencia, sub gerencia, o jefatura. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener un contrato por obra específica. ▪ Ser comunero sin habilitación. ▪ No tener cargo de gerencia, sub gerencia, o jefatura.

Nota. El cuadro muestra los criterios que se usaron como inclusión y exclusión en el proceso de muestreo.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este apartado se tratan las diferentes técnicas y sus herramientas respectivas que existen en el proceso de recolección de datos, para efectos de llevar a cabo este estudio, se usaron como técnicas (la encuesta y la revisión documental); por consiguiente, los instrumentos fueron (el cuestionario de encuesta y la ficha de revisión documental).

4.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Tal como afirma (Hernández & Mendoza, 2018), la validez, es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que intenta medir; esto se hace demostrando que la herramienta representa conceptos abstractos a través de mediciones empíricas (p. 229). Comenzando el trabajo el aporte mencionado letras arriba, para realizar la tesis se obtuvo la disponibilidad de expertos.

Tabla 7

Validación de los expertos.

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1 Suficiencia	Los ítems pertenecen a una misma dimensión y bastan para obtener la medición de esta.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
2 Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
3 Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
4 Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
Nombres y Apellidos		Edson Gilver Fernández Palacín	Anibal Martínez Inga	Juan Francisco Mendoza Cruz
Grado académico		Magister	MBA	Licenciado
Valoración		Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto

Nota. El cuadro presenta un resumen de los resultados de la validación de expertos. Fuente: trabajo de las tesis a partir de las fichas de evaluación de expertos.

Confiabilidad del instrumento

En esta sección se utilizó el índice Alfa de Cronbach, un modelo parametrizado por la correspondencia de elementos, que ayuda a comprender las internas y construir consistencia.

Figura 12

Confiabilidad y validez.



Nota. La figura muestra el escenario en que el instrumento es confiable para su aplicación. Fuente. Trabajo de las tesoristas en base a (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 8

Confiabilidad (variable I).

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	0.676	0.921
ÍTEM2	0.619	0.922
ÍTEM3	0.696	0.920
ÍTEM4	0.635	0.922
ÍTEM5	0.463	0.926
ÍTEM6	0.672	0.921
ÍTEM7	0.704	0.919
ÍTEM8	0.681	0.920
ÍTEM9	0.726	0.919
ÍTEM10	0.688	0.920
ÍTEM11	0.656	0.921
ÍTEM12	0.734	0.919
ÍTEM13	0.638	0.921
ÍTEM14	0.593	0.923
ÍTEM15	0.603	0.922

Nota. El cuadro presenta el coeficiente Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems considerados en el estudio de la variable I. Fuente: Software estadístico SPSS.

Tabla 9

Confiabilidad del cuestionario (variable I).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.926	15

Nota. El cuadro presenta el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la RSC. Fuente: Software estadístico SPSS.

Tabla 10

Confiabilidad (variable II).

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	0.738	0.930
ÍTEM2	0.654	0.932
ÍTEM3	0.676	0.931
ÍTEM4	0.627	0.933
ÍTEM5	0.562	0.934
ÍTEM6	0.627	0.933
ÍTEM7	0.729	0.930
ÍTEM8	0.559	0.934
ÍTEM9	0.654	0.932
ÍTEM10	0.696	0.931
ÍTEM11	0.655	0.932
ÍTEM12	0.735	0.930
ÍTEM13	0.711	0.931
ÍTEM14	0.802	0.928
ÍTEM15	0.759	0.929

Nota. El cuadro presenta el coeficiente Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems considerados en el estudio de la variable II. Fuente: Software estadístico SPSS.

Tabla 11

Confiabilidad del cuestionario (variable I).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.936	15

Nota. El cuadro presenta el Alfa de Cronbach para el cuestionario del SGC. Fuente: Software estadístico SPSS.

Para interpretar los coeficientes logrados en el índice de confiabilidad (Alfa de Cronbach) se usaron los rangos siguientes:

Tabla 12

Rangos.

Rangos de (alfa)	Magnitud
>0.90	Excelente
0.80 – 0.89	Bueno
0.70 – 0.79	Aceptable
0.60 – 0.69	Cuestionable
0.50 -0.59	Pobre
<0.50	Inaceptable

Nota. El cuadro muestra los rangos a considerar en la interpretación del Alfa de Cronbach. Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla de rangos del Alfa de Cronbach, ambos cuestionarios tienen una confiabilidad excelente, por tanto, es válida para el estudio.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para concretar el objetivo de investigación de la tesis, esto ha pasado principalmente por las siguientes etapas y procesos: formulación de la matriz operativa de variables, compilación de datos por medio de cuestionarios verificados por expertos, uso del Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, tabulación de los datos importado al SPSS para su procesamiento descriptivo (cuadros y figuras), así como la prueba de las conjeturas (Tablas de doble entrada).

4.8. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se consideró la ética de principio a fin de acuerdo a como se presentó el escenario; para ello se respetó los derechos de todos los

involucrados en la investigación, evitando el plagio, la copia o la adulteración de los datos, actuando con imparcialidad y responsabilidad, de igual manera se respeta con honestidad los resultados de la investigación, se trabaja con la bibliografía suficiente, no recurriremos a recursos inmorales, guardando la reserva de la identidad de la fuente informativa, por otro lado, se respeta el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, así como las exigencias que las Normas Apa Séptima Edición nos brinda. Por lo tanto, el tenor del presente trabajo se somete a la evaluación respectiva, a fin de no cometer faltas a nuestra ética profesional.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Coeficientes de la Responsabilidad Social Corporativa (según cuestionario)

5.1.1. Dimensión 1: Responsabilidad Ambiental

Tabla 13

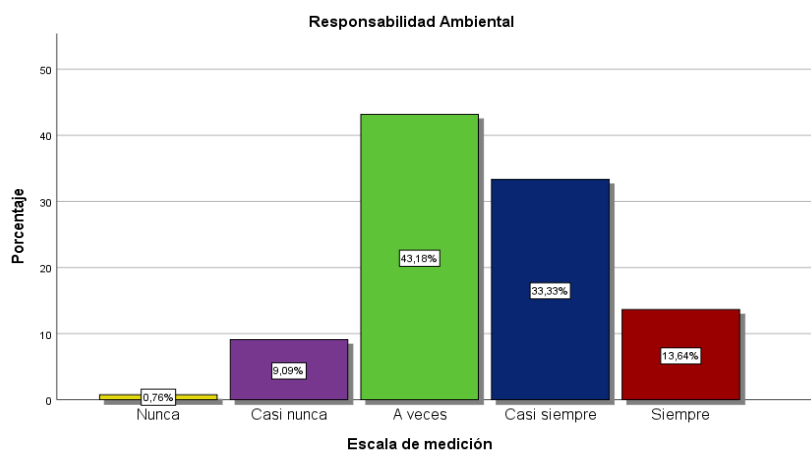
Coeficientes descriptivos sobre la responsabilidad ambiental.

Esca la de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	12	9,1	9,1	9,8
Válido A veces	57	43,2	43,2	53,0
Casi siempre	44	33,3	33,3	86,4
Siempre	18	13,6	13,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre la responsabilidad ambiental en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Figura 13

Estadística descriptiva sobre la responsabilidad ambiental.



Nota. La figura representa los índices sobre la responsabilidad ambiental en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 13 y la Figura 13, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 43.2% (57 personas), respondieron que solo a veces se realiza la formación de empleados para proteger el medioambiente, se ejecutan proyectos de control de la contaminación, se evalúan la seguridad y salud de trabajo, se vigilan los riesgos y los peligros,

y se gestionan programas de seguridad salud ocupacional y medio ambiente; mientras que el 33.3% (44 personas) consideraron casi siempre; en cambio, el 13.6% (18 personas) creen que siempre; de la misma manera el 9.1% (12 personas) consideraron casi nunca; finalmente, el 0.8% (1 persona) afirmaron que nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 90.1% (119 personas), consideran que se practica la responsabilidad ambiental, a veces, casi siempre y siempre, respectivamente.

5.1.2. Dimensión 2: Responsabilidad Económica

Tabla 14

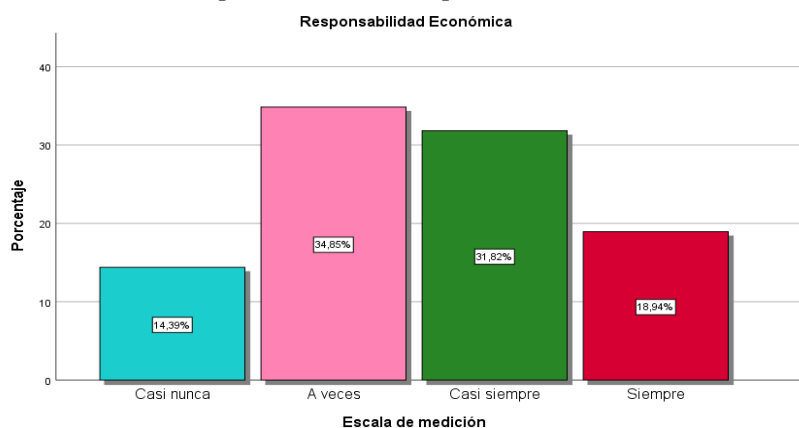
Coefficientes descriptivos sobre la responsabilidad económica.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	19	14.4	14.4	14.4
A veces	46	34.8	34.8	49.2
Válido Casi siempre	42	31.8	31.8	81.1
Siempre	25	18.9	18.9	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre la responsabilidad económica en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Figura 14

Estadística descriptiva sobre la responsabilidad económica.



Nota. La figura representa los índices sobre la responsabilidad económica en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 14 y la Figura 14, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 34.8% (46 personas), respondieron que solo a veces se genera empleos y se mejora la situación económica de la población, se ejecuta programas de apoyo a los familiares,

a las zonas más vulnerables, al trabajo del emprendedor, así como se brindan incentivos de productividad; mientras que el 31.8% (42 personas) consideraron que casi siempre; en cambio, el 18.9% (25 personas) creen que siempre; finalmente, el 14.4% (19 personas) consideraron casi nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 85.5% (113 personas), consideraron que se practica la responsabilidad económica, a veces, casi siempre y siempre.

5.1.3. Dimensión 3: Responsabilidad Social

Tabla 15

Coefficientes descriptivos sobre la responsabilidad social.

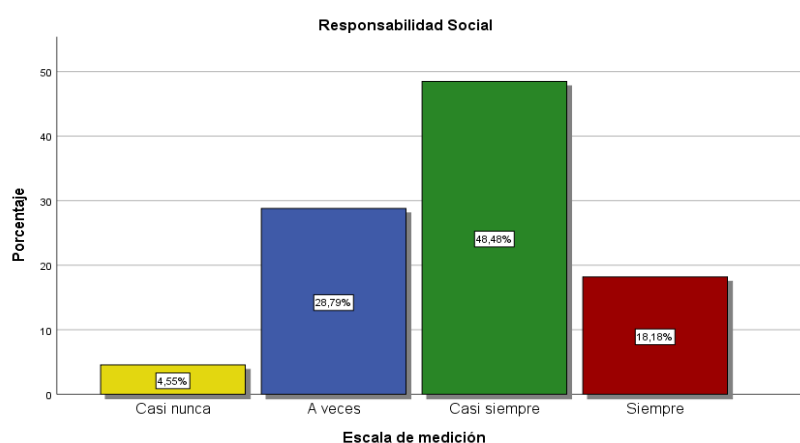
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	4.5	4.5	4.5
A veces	38	28.8	28.8	33.3
Válido Casi siempre	64	48.5	48.5	81.8
Siempre	24	18.2	18.2	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre la responsabilidad social en ECOSEM Pucará - Morococha.

Fuente: Software SPSS.

Figura 15

Estadística descriptiva sobre la responsabilidad social.



Nota. La figura representa los índices sobre la responsabilidad social en ECOSEM Pucará - Morococha.

Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 15 y la Figura 15, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 48.5% (64 personas), respondieron que casi siempre se realiza programas de apoyo a la educación de los niños y adolescentes, a la salud de los comuneros, a las viviendas

y familias, a la identidad cultural, y a la equidad de los géneros; mientras que el 28.8% (38 personas) consideraron que solo a veces; en cambio, el 18.2% (24 personas) creen que siempre; finalmente, el 4.5% (6 personas) afirmaron que casi nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 66.7% (88 personas), consideraron que se practica la responsabilidad social, casi siempre y siempre, respectivamente.

5.1.4. Percepción agrupada de la Responsabilidad Social Corporativa

Tabla 16

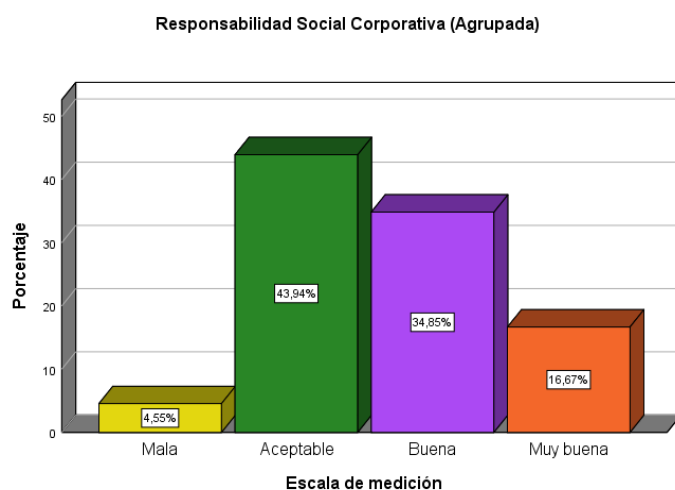
Coefficientes descriptivos agrupados sobre la RSC.

Responsabilidad Social Corporativa (Agrupada)				
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	6	4,5	4,5	4,5
Aceptable	58	43,9	43,9	48,5
Válido Buena	46	34,8	34,8	83,3
Muy buena	22	16,7	16,7	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro representa la percepción agrupada de los colaboradores frente a la Responsabilidad social Corporativa en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

Figura 16

Estadística descriptiva agrupada sobre la RSC.



Nota. La figura representa la percepción agrupada de los colaboradores frente a la Responsabilidad social Corporativa en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

En síntesis, los estudios realizados sobre la Responsabilidad Social Corporativa, según la Tabla 16 y la Figura 16, de los 132 trabajadores de ECOSEM, el 43.9% (58 trabajadores)

opinaron que la Responsabilidad Social Corporativa es aceptable; mientras que el 34.8% (46 trabajadores) opinaron que es buena, por otro lado, el 16.7% (22 trabajadores) opinaron que es muy buena; finalmente el 4.5% (6 trabajadores) opinan que es mala. Como desenlace, en el estudio de esta variable, queda claro que la mayoría, o sea el 95.4% (126 trabajadores), consideraron que la práctica de la Responsabilidad Social Corporativa en ECOSEM Pucará – Morococha, es aceptable, buena y muy buena, respectivamente.

5.2. Coeficientes del Sistema de Gestión de Calidad

5.2.1. Dimensión 1: Enfoque al cliente

Tabla 17

Coeficientes descriptivos sobre el enfoque al cliente.

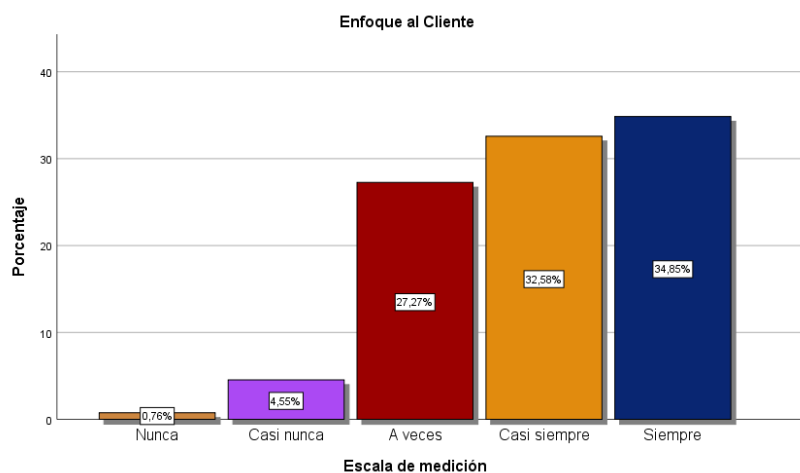
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.8	0.8	0.8
Casi nunca	6	4.5	4.5	5.3
Válido A veces	36	27.3	27.3	32.6
Casi siempre	43	32.6	32.6	65.2
Siempre	46	34.8	34.8	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre el enfoque al cliente en ECOSEM Pucará - Morococha.

Fuente: Software SPSS.

Figura 17

Estadística descriptiva sobre el enfoque al cliente.



Nota. La figura presenta los índices sobre el enfoque al cliente en ECOSEM Pucará - Morococha.

Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 17 y la Figura 17, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 34.8% (46 personas), respondieron que siempre se hacen uso de los protocolos de trabajo exigidos por las compañías mineras, y se interactúan constantemente con ellas; mientras que el 32.6% (43 personas) consideraron que casi siempre; en cambio, el 27.3% (36 personas) creen que solo a veces; de la misma manera el 4.5% (6 personas) consideraron casi nunca; finalmente, el 0.8% (1 persona) afirma que nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 67.4% (89 personas), consideraron que casi siempre y siempre, respectivamente, se realizan los trabajos enfocados a los clientes (compañías mineras).

5.2.2. Dimensión 2: Liderazgo

Tabla 18

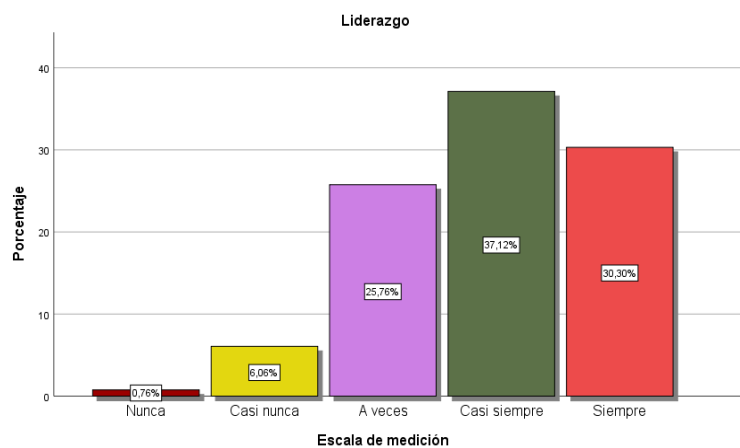
Coeficientes descriptivos sobre el liderazgo.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.8	0.8	0.8
Casi nunca	8	6.1	6.1	6.8
Válido A veces	34	25.8	25.8	32.6
Casi siempre	49	37.1	37.1	69.7
Siempre	40	30.3	30.3	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre el liderazgo en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Figura 18

Estadística descriptiva sobre el liderazgo.



Nota. La figura presenta los índices sobre el liderazgo en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 18 y la Figura 18, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 37.1% (49 personas), respondieron que casi siempre se hacen capacitaciones para mejorar las habilidades blandas, existe iniciativas para un trabajo en equipo por parte de los jefes; mientras que el 30.3% (40 personas) consideraron que siempre; en cambio, el 25.8% (34 personas) creen que solo a veces; de la misma manera el 6.1% (8 personas) consideraron casi nunca; finalmente, el 0.8% (1 persona) afirma que nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 67.4% (89 personas), consideraron que casi siempre y siempre, respectivamente, se realizan los trabajos con liderazgo.

5.2.3. Dimensión 3: Compromiso de las personas

Tabla 19

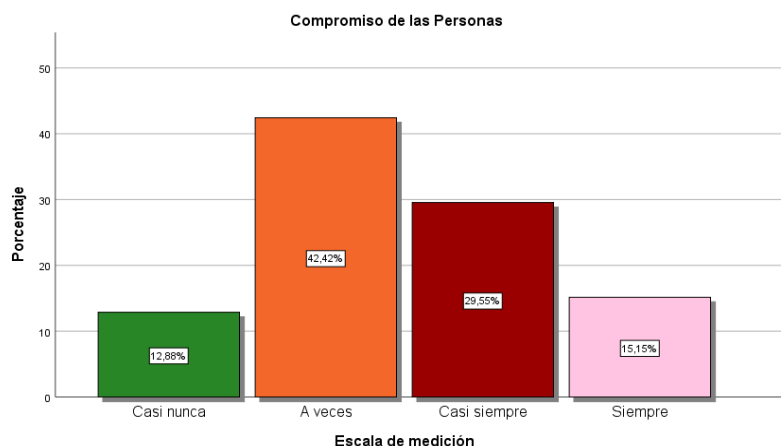
Coeficientes descriptivos sobre el compromiso de las personas

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	17	12.9	12.9	12.9
A veces	56	42.4	42.4	55.3
Válido Casi siempre	39	29.5	29.5	84.8
Siempre	20	15.2	15.2	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre el compromiso de las personas en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Figura 19

Estadística descriptiva sobre el compromiso de las personas



Nota. La figura representa los índices sobre el compromiso de las personas en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 19 y la Figura 19, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 42.4% (56 personas), respondieron que solo a veces hay participación mancomunada de los colaboradores, compromiso en general de los trabajadores, e identificación de los supervisores y residentes por cada trabajo que se realiza; mientras que el 29.5% (39 personas) consideraron que casi siempre; en cambio, el 15.2% (20 personas) creen que siempre; finalmente, el 12.9% (17 personas) afirmaron que casi nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 87.1% (115 personas), consideraron que a veces, casi siempre y siempre, respectivamente, existe compromiso de las personas.

5.2.4. Dimensión 4: Enfoque basado en procesos

Tabla 20

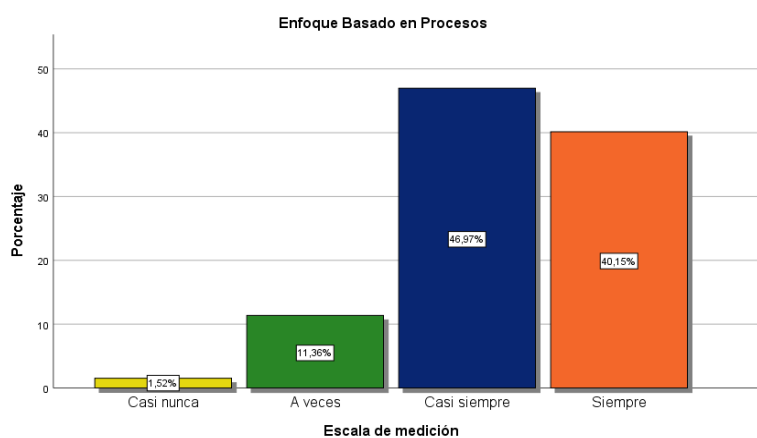
Coeficientes descriptivos sobre el enfoque basado en procesos

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	1.5	1.5	1.5
A veces	15	11.4	11.4	12.9
Válido Casi siempre	62	47.0	47.0	59.8
Siempre	53	40.2	40.2	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre el enfoque basado en procesos en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Figura 20

Estadística descriptiva sobre el enfoque basado en procesos



Nota. La figura representa los índices sobre el enfoque basado en procesos en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 20 y la Figura 20, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 47% (62 personas), respondieron que casi siempre se hacen uso de los protocolos de trabajo en cada actividad, y existe un monitoreo de los avances de cada proyecto realizado; mientras que el 40.2% (53 personas) consideraron que siempre; en cambio, el 11.4% (15 personas) creen que solo a veces; finalmente, el 1.5% (2 personas) afirmaron que casi nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 87.2% (115 personas), consideraron que casi siempre y siempre, respectivamente, se utiliza el enfoque basado en procesos, en las actividades y tareas que se ejecutan.

5.2.5. Dimensión 5: Mejora continua

Tabla 21

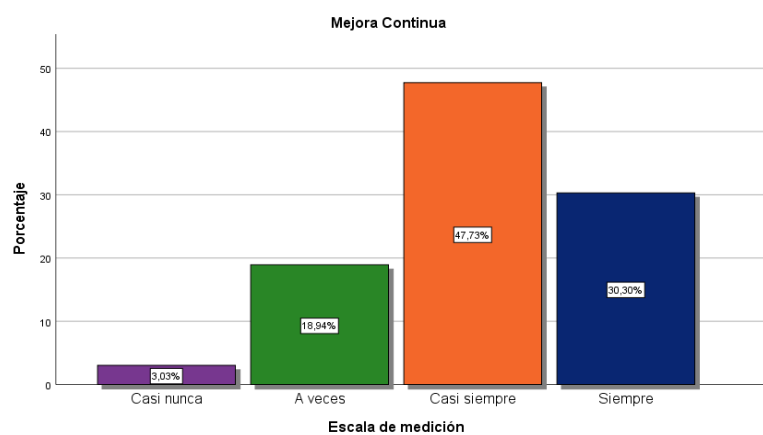
Coeficientes descriptivos sobre la mejora continua

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	3.0	3.0	3.0
A veces	25	18.9	18.9	22.0
Válido Casi siempre	63	47.7	47.7	69.7
Siempre	40	30.3	30.3	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre la mejora continua en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Figura 21

Estadística descriptiva sobre la mejora continua



Nota. La figura representa los índices sobre la mejora continua en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 21 y la Figura 21, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 47.7% (63 personas), respondieron que casi siempre se desarrollan métodos y técnicas para mejorar la productividad, así como se generan e implementan indicadores de medición del desempeño; mientras que el 30.3% (40 personas) consideraron que siempre; en cambio, el 18.9% (25 personas) creen que solo a veces; finalmente, el 3% (4 personas) afirmaron que casi nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 78% (103 personas), consideraron que casi siempre y siempre, respectivamente, se realiza una mejora continua en el desempeño de las diferentes áreas.

5.2.6. Dimensión 6: Toma de decisiones basada en evidencias

Tabla 22

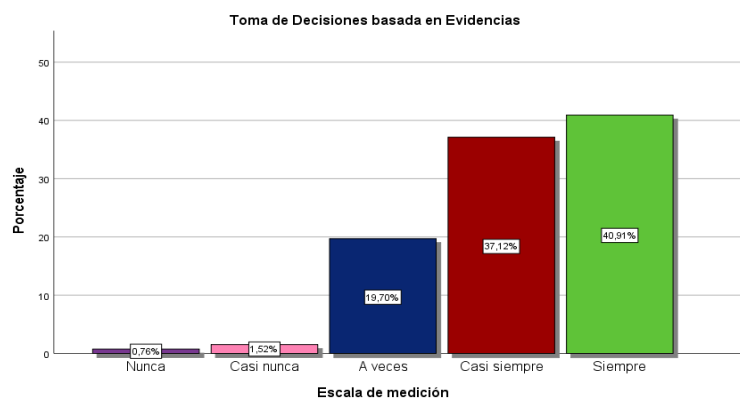
Coeficientes descriptivos sobre la toma de decisiones basada en evidencias

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.8	0.8	0.8
Casi nunca	2	1.5	1.5	2.3
Válido A veces	26	19.7	19.7	22.0
Casi siempre	49	37.1	37.1	59.1
Siempre	54	40.9	40.9	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre la toma de decisiones basada en evidencias en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Figura 22

Estadística descriptiva sobre la toma de decisiones basada en evidencias



Nota. La figura representa los índices sobre la toma de decisiones basada en evidencias en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 22 y la Figura 22, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 40.9% (54 personas), respondieron que siempre se toman decisiones en base a los objetivos y las metas propuestas, así como en los resultados que se logran; mientras que el 37.1% (49 personas) consideraron que casi siempre; en cambio, el 19.7% (26 personas) creen que solo a veces; de la misma manera el 1.5% (2 personas) consideraron casi nunca; finalmente, el 0.8% (1 persona) afirma que nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 78% (103 personas), consideraron que casi siempre y siempre, respectivamente, se toman decisiones en base a las evidencias que existen.

5.2.7. Dimensión 7: Gestión de las relaciones

Tabla 23

Coeficientes descriptivos sobre la gestión de las relaciones

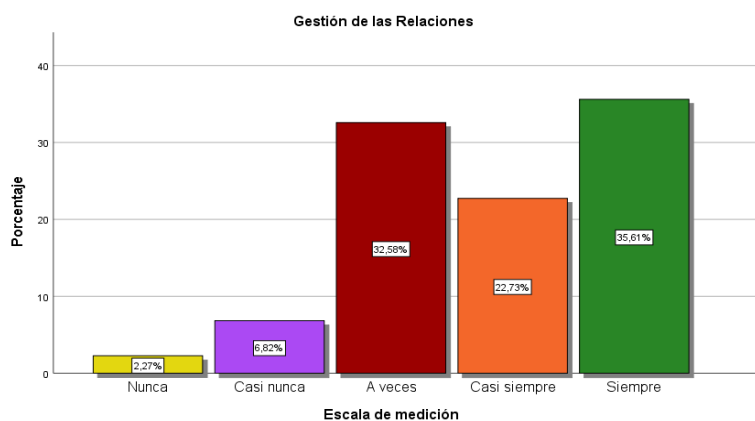
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2.3	2.3	2.3
Casi nunca	9	6.8	6.8	9.1
Válido A veces	43	32.6	32.6	41.7
Casi siempre	30	22.7	22.7	64.4
Siempre	47	35.6	35.6	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro presenta los índices sobre la gestión de las relaciones en ECOSEM Pucará - Morococha.

Fuente: Software SPSS.

Figura 23

Estadística descriptiva sobre la gestión de las relaciones



Nota. La figura representa los índices sobre la gestión de las relaciones en ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Software SPSS.

Como indican los coeficientes de la Tabla 23 y la Figura 23, de los 132 trabajadores de ECOSEM; el 35.6% (47 personas), respondieron que siempre se desarrolla una comunicación con las compañías minera para generar trabajos, de la misma manera hay incremento d elaboros en los diferentes frentes ; mientras que el 32.6% (43 personas) consideraron que solo a veces; en cambio, el 22.7% (30 personas) creen que casi siempre; de la misma manera el 6.8% (9 personas) consideran casi nunca; finalmente, el 2.3% (3 personas) afirmaron que nunca. En desenlace, queda claro que el mayor fragmento, o sea el 58.3% (77 personas), consideraron que casi siempre y siempre, respectivamente, se realizan una buena gestión de las relaciones con las compañías mineras.

5.2.8. Percepción agrupada del Sistema de Gestión de Calidad

Tabla 24

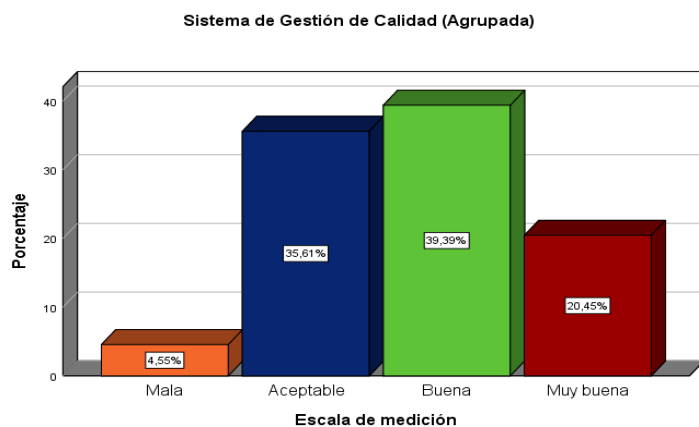
Coeficientes descriptivos agrupados sobre el SGC.

Sistema de Gestión de Calidad (Agrupada)				
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	6	4.5	4.5	4.5
Aceptable	47	35.6	35.6	40.2
Válido Buena	52	39.4	39.4	79.5
Muy buena	27	20.5	20.5	100.0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. El cuadro representa la percepción agrupada de los colaboradores frente al Sistema de Gestión de Calidad en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

Figura 24

Estadística descriptiva agrupada sobre el SGC.



Nota. La figura representa la percepción agrupada de los colaboradores frente al Sistema de Gestión de Calidad en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

En síntesis, los estudios realizados sobre el Sistema de Gestión de Calidad, según la Tabla y la Figura 24, de los 132 trabajadores de ECOSEM, el 39.4% (52 trabajadores) opinaron que el Sistema de Gestión de Calidad es buena; mientras que el 35.6% (47 trabajadores) opinaron que es aceptable, por otro lado, el 20.5% (27 trabajadores) opinaron que es muy buena; finalmente el 4.5% (6 trabajadores) opinaron que es mala. Como desenlace, en el estudio de esta variable, queda claro que la mayoría, o sea el 95.4% (126 trabajadores), consideraron que la práctica del Sistema de Gestión de Calidad en ECOSEM Pucará – Morococha, es aceptable, buena y muy buena, respectivamente.

5.3. Revisión documental sobre la Responsabilidad Social Corporativa

Tabla 25

Sistema de gobierno y responsabilidad social.

ASPECTO CLAVE	MECANISMO
Responsabilidad por las acciones de los gerentes	A través de la Política de Gestión Corporativa la cual establece que el Management de la empresa es Responsable de la Gestión y del resultado de desempeño en Salud, Seguridad, así como Protección Ambiental.
Responsabilidad Fiscal	ECOSEM PUCARA MOROCOCHA es una empresa comunal donde los enfoques de la empresa para apoyar la responsabilidad fiscal son a través de : <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas. • Auditorías Internas: Se cuenta con auditores internos. • Responsable fiscal de ECOSEM PUCARA MOROCOCHA (área de contabilidad) De esta manera coadyuvamos con el cumplimiento en la recaudación y
Protección de los intereses de las partes interesadas y socios	Contamos con un Área de Calidad y de Medio Ambiente Seguridad y Salud encargados de las auditorías internas a los procesos y recibimos Auditorias Corporativas encargadas de velar por el cumplimiento sobre las normas de transparencia y buen gobierno.
Transparencia en las operaciones, Selección y declaración de políticas para los miembros del Directorio, cuando corresponda.	Dentro del Directorio de ECOSEM PUCARA MOROCOCHA se encuentra como fiscal el presidente de la Comunidad Campesina San Francisco de Asís de Pucara.

Nota. El cuadro resume el Sistema de Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa, en relación a las acciones de los gerentes, la responsabilidad fiscal, la protección de los stakeholders, y la transparencia de sus acciones frente a la comunidad. Fuente: Informa Anual 2022 de ECOSEM Pucará – Morococha.

Tabla 26

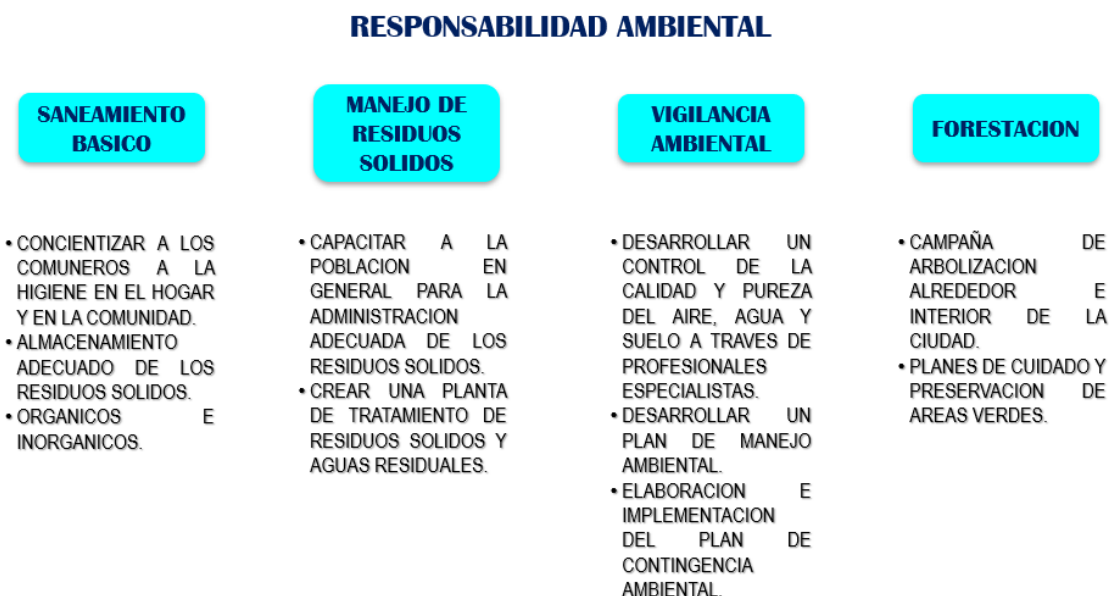
Política y beneficios para el personal.

SERVICIOS	PROGRAMA DE SALUD	<ul style="list-style-type: none"> Charlas nutricionales
	PROGRAMAS DE SALUD-PERSONAL DE OBRA	<ul style="list-style-type: none"> Enero – Febrero: Dengue y Enfermedades Transmitidas por Mosquitos. Marzo – Abril: Enfermedades Respiratorias Estacionales. Mayo - Junio: Enfermedades Cardiovasculares, HTA y Diabetes. Julio – Agosto: Nutrición. Alimentación Saludable. Hábitos Higiénicos Dietéticos. Setiembre - Octubre: Prevención del consumo
BENEFICIOS	PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de alimentación. Cobertura de capacitación técnica. SCRT (Seguro complementario de Riesgos en el trabajo). Bono de Proyecto (a distribuir según norma). Bono Anual (a distribuir según norma). Bono de Performance (a distribuir según norma). Reparto de utilidades. Chequeo Médico anual. Anticipo de sueldo del 50%. Seguro de vida ley Capacitaciones.

Nota. El cuadro resume los programas de salud y los beneficios que obtienen los trabajadores de ECOSEM Pucará - Morococha. Fuente: Informa Anual 2022 de ECOSEM Pucará – Morococha.

Figura 25

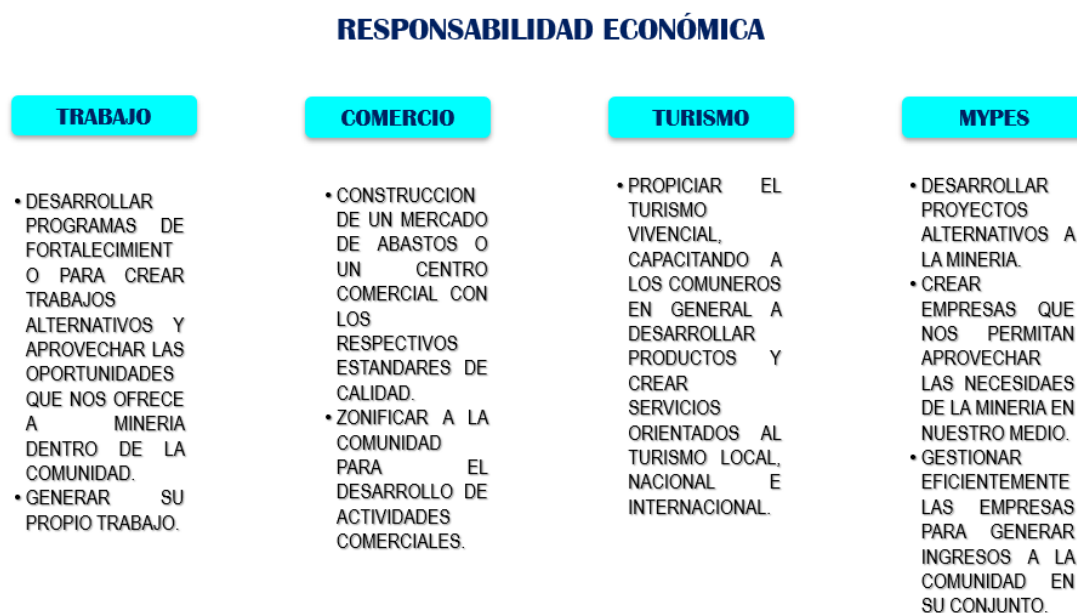
Objetivos de responsabilidad ambiental en ECOSEM.



Nota. La figura representa las acciones que realizan en ECOSEM dentro de la responsabilidad ambiental. Fuente: Informe Anual 2022.

Figura 26

Objetivos de responsabilidad económica en ECOSEM.



Nota. La figura representa las acciones que realizan en ECOSEM dentro de la responsabilidad económica. Fuente: Informe Anual 2022.

Figura 27

Objetivos de responsabilidad social en ECOSEM.

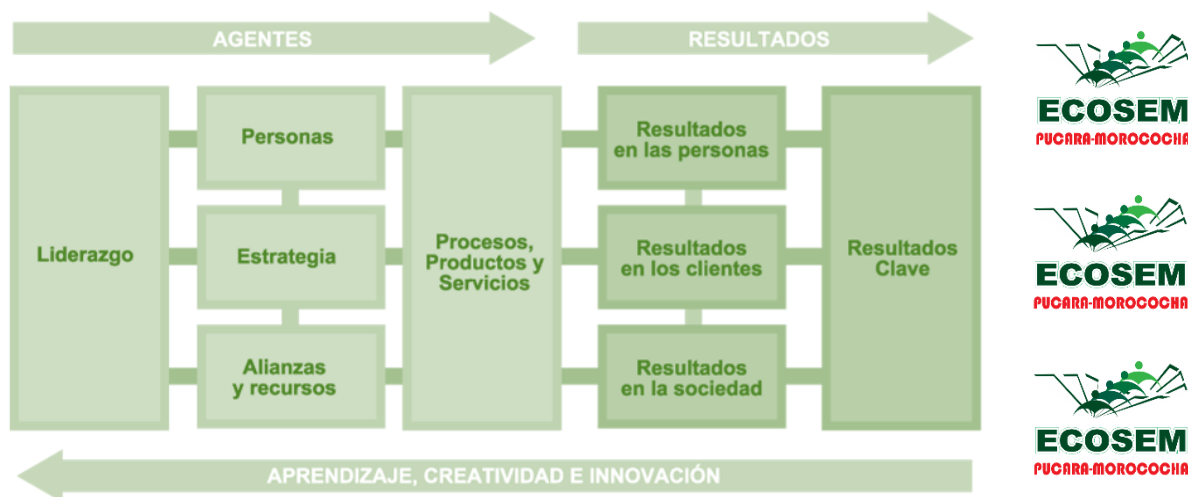


Nota. La figura representa las acciones que realizan en ECOSEM dentro de la responsabilidad social. Fuente: Informe Anual 2022.

5.4. Revisión documental sobre el Sistema de Gestión de Calidad

Figura 28

Modelo de gestión.



Nota. La figura representa el modelo de gestión de excelencia EFQM, ejecutada en ECOSEM. Fuente: Informe Anual 2022.

Figura 29

Sistema integrado de gestión.



Nota. La figura representa el Sistema Integrado de Gestión, ejecutada en ECOSEM. Fuente: Informe Anual 2022.

Figura 30

Principios del Sistema de Gestión de Calidad.



Nota. La figura representa el Sistema de Gestión de Calidad, ejecutada en ECOSEM. Fuente: Informe Anual 2022.

Figura 31

Definición de los Stakeholders.



Nota. La figura representa los Stakeholders con quienes trabaja ECOSEM de forma mancomunada. Fuente: Informe Anual 2022.

5.5. Prueba de hipótesis

En este apartado cabe señalar que para contrastar las conjeturas planteadas se consideró el estadígrafo Rho de Spearman por ser un estudio de nivel de correlación y una escala de medida ordinal; y la interpretación de los logros (correlación entre las variables), se fundamentó en la tabla de correlación de (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 27

Coefficiente de correlación

Tipo de relación (r)	Rango	Relación	Significancia
r es 1 Relación directa (positiva)	(0.10 a 0.24)	Correlación positiva muy débil	Significativa (valor p < 0.0)
	(0.25 a 0.49)	Correlación positiva débil	
	(0.50 a 0.74)	Correlación positiva media	
	(0.75 a 0.89)	Correlación positiva fuerte	
	(0.90 a 0.99)	Correlación positiva muy fuerte	Altamente significativa (valor p < 0.01)
	(1)	Correlación positiva perfecta	
r es 1 Relación inversa (negativa)	(-0.10 a -0.24)	Correlación negativa muy débil	No significativa (valor p > 0.05)
	(-0.25 a -0.49)	Correlación negativa débil	
	(-0.50 a -0.74)	Correlación negativa media	
	(-0.75 a -0.89)	Correlación negativa fuerte	
	(-0.90 a -0.99)	Correlación negativa muy fuerte	
	(-1)	Correlación negativa perfecta	

Nota. El cuadro presenta la forma como interpretar las cifras, resultantes de la matriz de correlación.

Fuente: (Hernández & Mendoza, 2018), p. 346.

5.5.1. Contraste de la conjetura general

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 28

Correlación entre la RSC y el SGC.

			Responsabilidad Social Corporativa	Sistema de Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

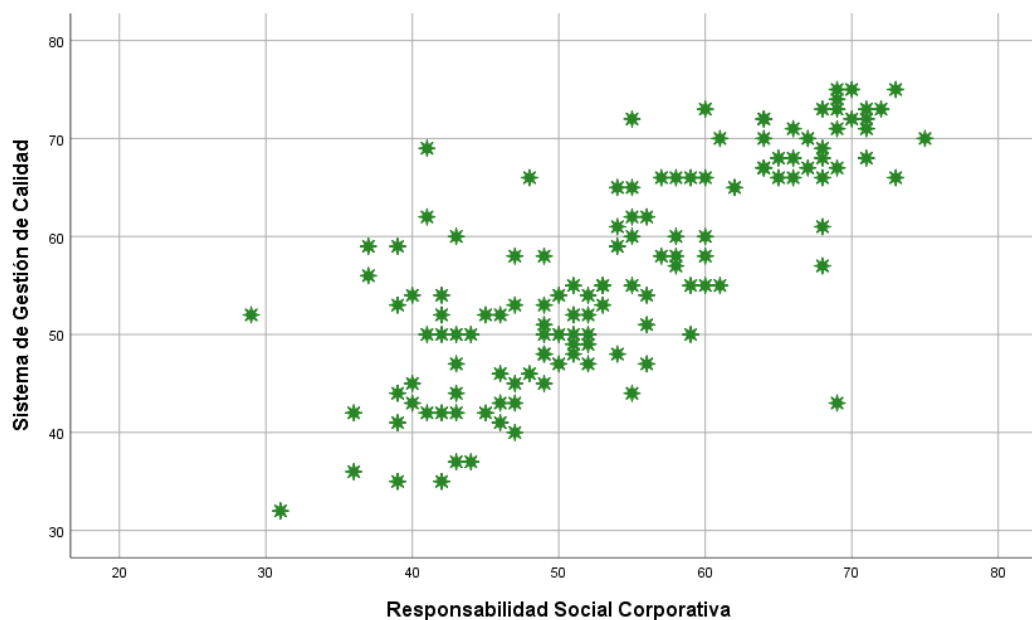
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.708^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (general).

6. Diagrama de dispersión

Figura 32

Dispersión lineal de la conjetura general.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

5.5.2. *Contraste de la primera conjetura específica*

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque la cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 29

Correlación entre la RSC y el enfoque al cliente

			Responsabilidad Social Corporativa	Enfoque al cliente
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Enfoque al cliente		Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

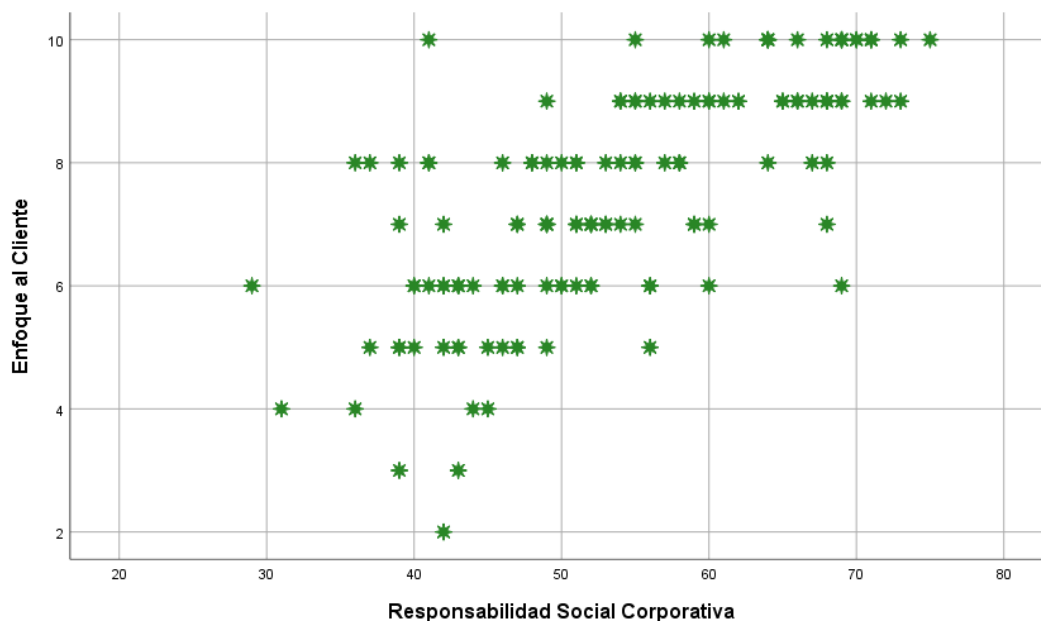
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.703^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 1).

6. Diagrama de dispersión

Figura 33

Dispersión lineal de la primera conjetura específica.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque al cliente en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

5.5.3. *Contraste de la segunda conjetura específica*

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 30

Correlación entre la RSC y el liderazgo

			Responsabilidad Social Corporativa	Liderazgo
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

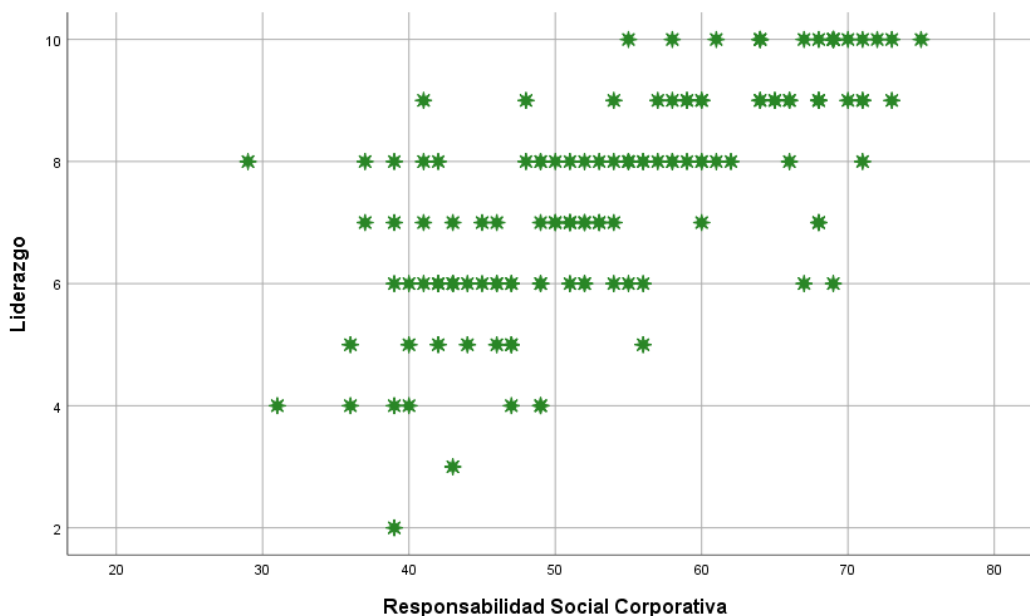
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.661^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 2).

6. Diagrama de dispersión

Figura 34

Dispersión lineal de la segunda conjetura específica.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Liderazgo en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

5.5.4. Contraste de la tercera conjetura específica

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 31

Correlación entre la RSC y el compromiso de las personas

			Responsabilidad Social Corporativa	Compromiso de las personas
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Rho de Spearman	Compromiso de las personas	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

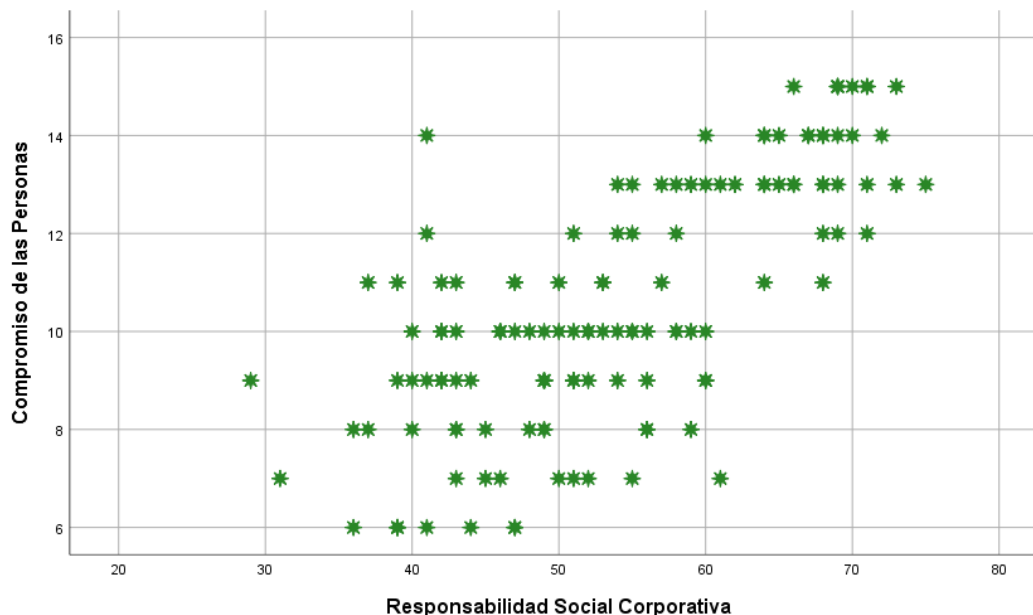
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.645^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 3).

6. Diagrama de dispersión

Figura 35

Dispersión lineal de la tercera conjetura específica.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Compromiso de las personas en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

5.5.5. *Contraste de la cuarta conjetura específica*

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 32

Correlación entre la RSC y el enfoque basado en procesos

			Responsabilidad Social Corporativa	Enfoque basado en procesos
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Enfoque basado en procesos	Coefficiente de correlación	,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

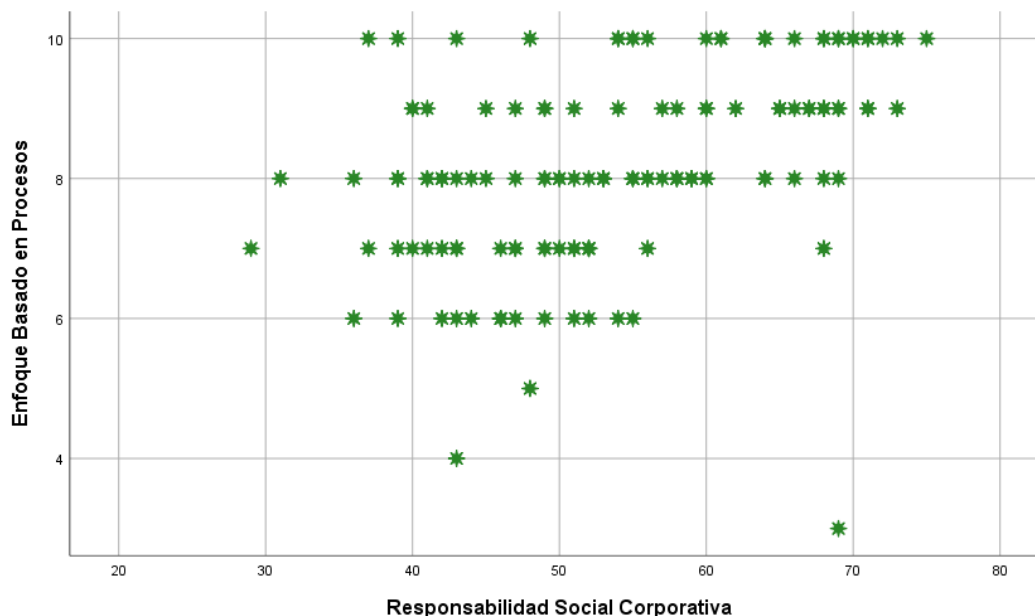
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva débil, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.464^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 4).

6. Diagrama de dispersión

Figura 36

Dispersión lineal de la cuarta conjetura específica.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque basado en procesos en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque basado en procesos la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

5.5.6. *Contraste de la quinta conjetura específica*

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 33

Correlación entre la RSC y la mejora continua

			Responsabilidad Social Corporativa	Mejora continua
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Mejora continua		Coefficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

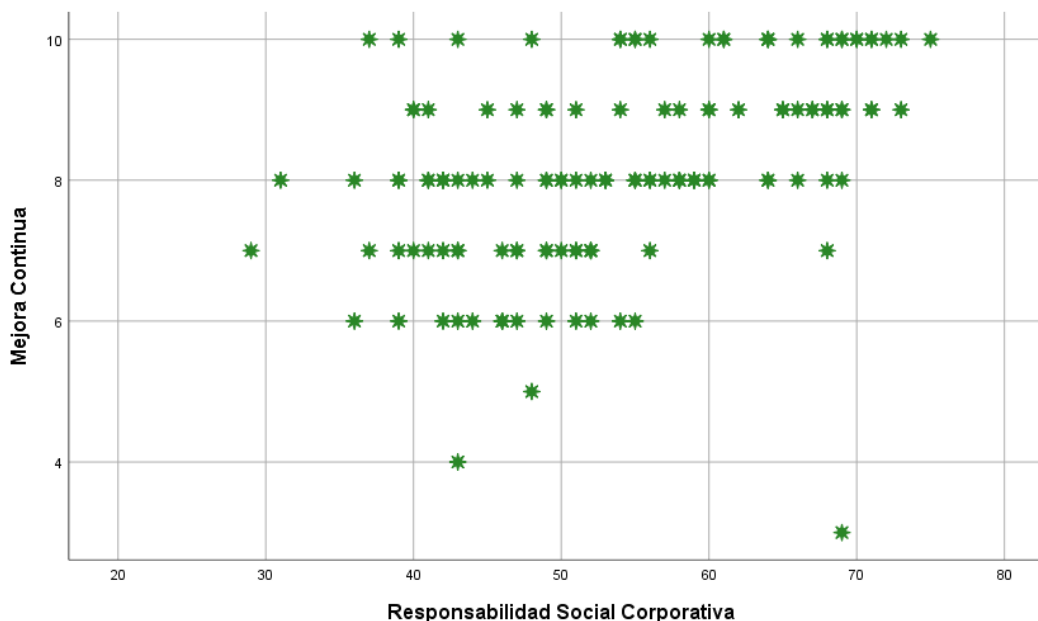
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Filosofía de Mejora Continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.509^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 5).

6. Diagrama de dispersión

Figura 37

Dispersión lineal de la quinta conjetura específica.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Filosofía de mejora continua en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Filosofía de Mejora Continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

5.5.7. Contraste de la sexta conjetura específica

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 34

Correlación entre la RSC y la toma de decisiones basada en evidencias

			Responsabilidad Social Corporativa	Toma de decisiones basada en evidencias
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Toma de decisiones basada en evidencias	Toma de decisiones basada en evidencias	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

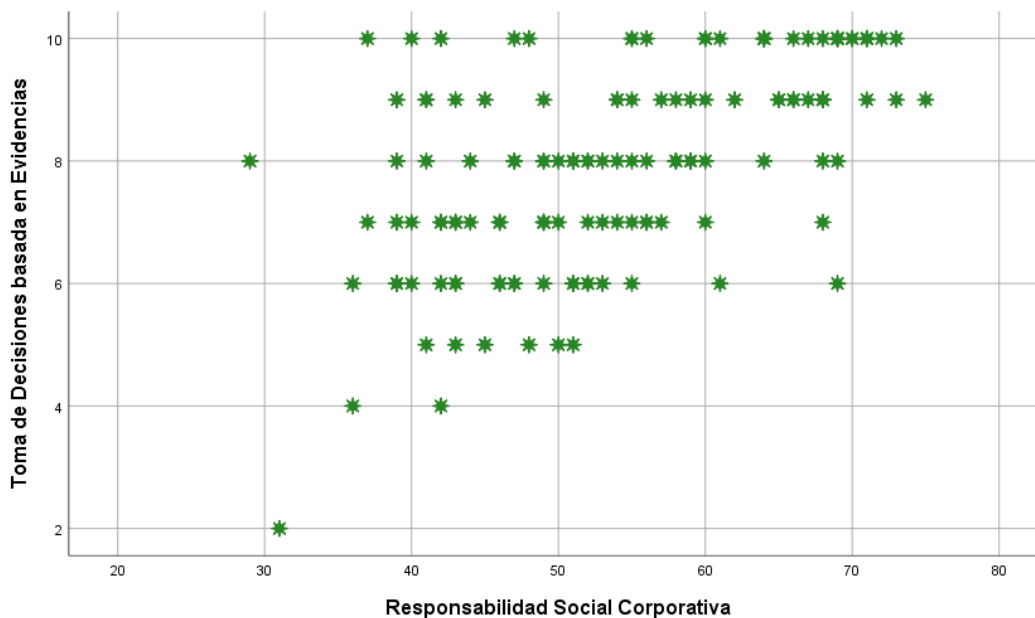
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.536^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 6).

6. Diagrama de dispersión

Figura 38

Dispersión lineal de la sexta conjetura específica.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Toma de decisiones basada en evidencias en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

5.5.8. *Contraste de la sexta conjetura específica*

1. Diseño de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula

No hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

Hipótesis Alternativa

Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 95\%$
- $(\alpha) = 5\%$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , si $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , si $(p < 0.05)$.

4. Estadígrafo de prueba

Tabla 35

Correlación entre la RSC y la gestión de relaciones

			Responsabilidad Social Corporativa	Gestión de relaciones
Rho de Spearman	Responsabilidad Social Corporativa	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Rho de Spearman	Gestión de relaciones	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Nota. El cuadro representa el coeficiente de correlación y el p-valor de la relación que hay entre ambos factores. Fuente: Software SPSS.

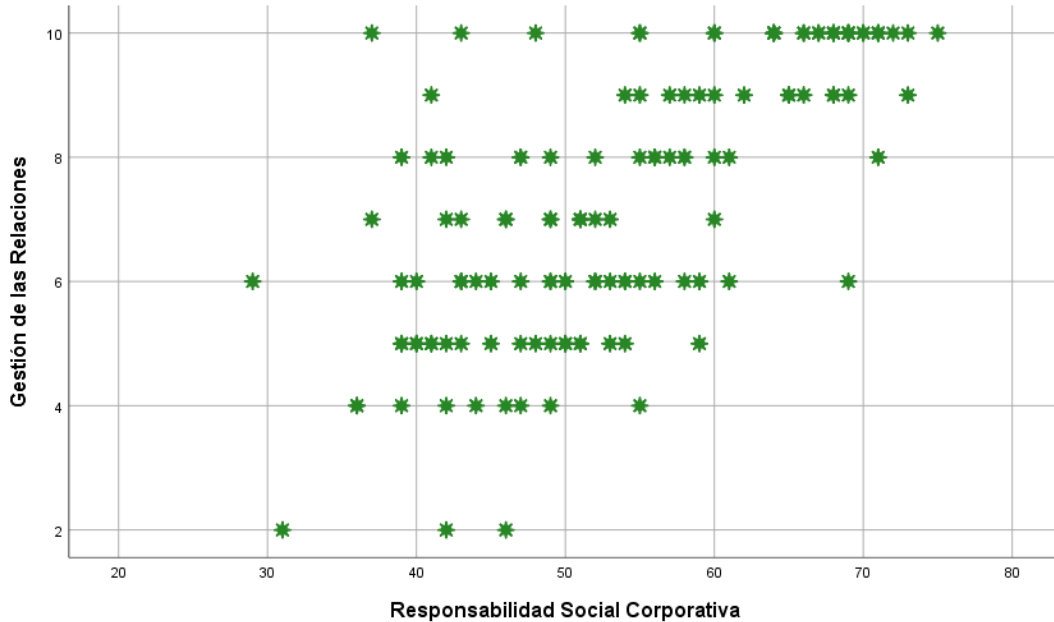
5. Decisión estadística

Las cifras reportadas revelan una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.632^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 7).

6. Diagrama de dispersión

Figura 39

Dispersión lineal de la séptima conjetura específica.



Nota. La figura muestra la correlación que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Gestión de relaciones en ECOSEM. Fuente: Software SPSS.

7. Conclusión final

Con base en la figura que antecede, La figura confirma una correspondencia lineal positiva, por otro lado, la muchedumbre de puntos en La figura indica una clara correlación entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo de este apartado, debemos dejar claro que los datos que se presentan son fidedignos y en respuesta a los problemas, los objetivos, y las conjeturas planteadas, se desprendieron las discusiones que a continuación se describen:

Manifestando el cumplimiento del objetivo general, se determinó una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.708^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

Así mismo, como manifiesto y cumplimiento del objetivo específico 1, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.703^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

Igualmente, como manifiesto y cumplimiento del objetivo específico 2, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.661^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

Además, como manifiesto y cumplimiento del objetivo específico 3, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.645^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

Por otra parte, como manifiesto y cumplimiento del objetivo específico 4, se estableció una correspondencia positiva débil, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.464^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

Al mismo tiempo, como manifiesto y cumplimiento del objetivo específico 5, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Filosofía de Mejora Continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.509^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

También, como manifiesto y cumplimiento del objetivo específico 6, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.536^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

Finalmente, como manifiesto y cumplimiento del objetivo específico 7, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.632^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$).

Estos resultados corroboran la correspondencia que hay entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad, dentro de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará - Morococha; además, queda confirmado que, si se realizan mejoras en la gestión de estas dos variables, estamos seguros que la empresa logrará una mejor imagen institucional.

Todo lo mencionado líneas arriba es amparado por (Benites & Damacén, 2021), quien determinó una relación significativa entre el Sistema Integrado de Gestión y la Responsabilidad Social en la constructora Inversiones y Contratistas Grupo 7 S.A.C.

(Seminario, 2020), quien determinó que hay una correspondencia significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial y la gestión de Calidad, respaldado con una significancia bilateral de 0.000.

(Quispe & Torres, 2017), quien determinó que hay una correspondencia significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Desarrollo Sostenible, respaldada por un coeficiente $r = 0.79$; y una significancia de 0.00.

(Sánchez, Seminario, & Oruna, 2021), quienes determinaron una correspondencia significativa entre la Responsabilidad Social y la Gestión de Calidad, sin embargo, la alta dirección de las aseguradoras reconoce que aún queda trabajo por hacer.

(Benencia, 2019), quien demostró que la RSE contribuye al desarrollo sostenible; si bien su implementación es voluntaria, el entorno actual y el impacto permanente de la empresa en la comunidad hacen necesario que la empresa integre en su comportamiento éticos y de transparencia, respeto al medio ambiente y los intereses de su sociedad.

Estos logros en el país y el exterior sustentan en particular el contraste de conjeturas de la tesis, confirmando una correspondencia positiva estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad en Ecosem Pucará - Morococha. Y como si fuera poco, estos resultados son apoyados teóricamente por los autores, que se describen a continuación:

En el estudio de la Responsabilidad Social Corporativa (variable I), se rescata el trabajo realizado por (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), quien confirma que se trata de una nueva forma de operar, incorporada al modelo de negocio como un elemento estratégico más que

como una estrategia de marketing destinada a fortalecer la posición de la compañía. Las características de estas empresas les permiten estar más cerca de sus comunidades, desarrollar relaciones más directas con sus grupos de interés, para lograr objetivos económicos, sociales y ambientales. El estudio de esta variable fue a través de la Responsabilidad Ambiental; la Responsabilidad Económica; y la Responsabilidad Social.

En el estudio del Sistema de Gestión de Calidad (variable II), se rescata el trabajo realizado por (Mejías, et.al., 2018, p. 09), quien confirma que es un proceso desde definir el concepto más amplio del cliente hasta adecuadas son las expectativas, donde el alcance depende de los objetivos del programa y las características del objetivo público. El estudio de esta variable fue a través del enfoque al cliente; el liderazgo; el compromiso de las personas; el enfoque basado en procesos; la mejora continua; La tomad de decisiones basada en evidencias; y la gestión de relaciones.

CONCLUSIONES

En correspondencia directa a los problemas, los objetivos y las conjeturas propuestas, se llegaron a las conclusiones siguientes:

1. Se determinó una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.708^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (general). Métrica que coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de forma notable el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Así mismo, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque al cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.703^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 1). Métrica que coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de forma notable el principio de Enfoque al Cliente del Sistema de Gestión de Calidad.
3. También, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.661^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 2). Métrica que coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la

gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de firma notable el principio de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad.

4. Igualmente, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.645^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 3). Métrica que coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de firma notable el principio de Compromiso de las Personas del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Por otra parte, se estableció una correspondencia positiva débil, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y el Enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.464^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 4). Métrica que coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de firma notable el principio de Enfoque Basado en Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
6. De igual manera, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Filosofía de Mejora Continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.509^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 5). Métrica que

coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de firma notable el principio de la Filosofía de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.

7. Del mismo modo, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.536^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 6). Métrica que coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de firma notable el principio de la Toma de Decisiones Basada en Evidencias del Sistema de Gestión de Calidad.
8. Finalmente, se estableció una correspondencia positiva media, estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, un logro definido por el coeficiente ($\rho = 0.632^{**}$) y la significancia bilateral ($p = 0.000$), refutando la conjetura nula y admitiendo la conjetura alterna (específica 7). Métrica que coadyuva a refutar la conjetura nula y admitir conjetura alterna propuesta. Esto indica que, si se mejora la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se mejorará de firma notable el principio de Gestión de las Relaciones del Sistema de Gestión de Calidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda compartir los resultados con todos los colaboradores de ECOSEM Pucará – Morococha, a fin de que entiendan la realidad de la Responsabilidad Social Corporativa (ambiental, económica y social), y el Sistema de gestión de Calidad (Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencias, y gestión de las relaciones), a partir de ello mejorar la gestión de estas variables.
2. Adiestrar a los funcionarios y colaboradores del área comercial de Ecosem, en temas específicos como la atención al cliente y estándares de calidad, de tal manera que se mejore los servicios prestados, por ende, se desarrollen estrategias para enfocarse a las necesidades y requerimiento de los clientes (compañías mineras), para evitar las quejas y reclamos.
3. Instituir en la empresa ECOSEM, una cultura de liderazgo enfocado a los resultados (objetivos y metas bien establecidas), de tal manera que todo el personal se desempeñe con una actitud proactiva y positiva, en directa relación a los intereses institucionales y de la comunidad en general.
4. Mejorar los métodos y técnicas utilizadas en la atención al personal, de tal manera que todos colaboradores, independientemente del nivel jerárquico a la que pertenecen, se comprometan con la institución y actúen de manera responsable, leal, y direccionados en el cumplimiento de los objetivos.
5. Monitorear las actividades de forma permanente, y establecer un enfoque de trabajo basado en procesos (protocolos de trabajo), con el propósito de disminuir los errores, las mermas, y evitar sanciones económicas por parte de las compañías mineras a las que se atiende.

6. Desarrollar nuevas investigaciones, a partir de los resultados alcanzados en la tesis, con el único motivo de establecer una cultura de mejora continua que impulse de forma eficiente el accionar de todos los colaboradores.
7. Adiestrar a los responsables (gerentes y jefes de áreas), para mejorar la concepción de la Responsabilidad Social Corporativa y el Sistema de gestión de Calidad, y de esta forma hacer que la toma de decisiones se encuentre en correspondencia directa a las exigencias del mercado y los estándares de calidad establecidos.
8. Mejorar la gestión de las relaciones con las diferentes compañías mineras con las que se mantiene un contrato laboral, a fin de se conozca a cabalidad las necesidades y exigencias que estas demandan, y de este modo fortalecer los lazos comerciales y laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez, G. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las empresas mineras del Perú – periodo 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Unidad de Posgrado, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4590/Alvarez%20Carbajal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Arequipa, Perú: Ariasgonzales.
- Benencia, L. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial en las empresas agroindustriales del partido de Rauch, provincia de Bueos Aires*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro, Facultad de Agronomía, Argentina. Obtenido de <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2193/TESIS%20Benencia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Benites, K., & Damacen, M. (2021). *Implementación de un Sistema Integrado de Gestión y su relación con la Responsabilidad Social Empresarial en la Constructora Inversiones Y Contratistas Grupo 7 S.A.C., Lima 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Norte, Carrera de Ingeniería Empresarial, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29302/Benites%20Melgarejo%20Katty%20Yolanda_Damacen%20Ecurra%20Miluska%20Bel%c3%a9n_Total.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, S., & Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando ¡Nunca! Rendirse con la tesis ¡Jamás!* Lima, Perú.: Fondo Editorial Cultura Peruana.
- Blanco, A. (2020). *Prácticas de Ética y Responsabilidad Social en Pequeñas Empresas*. Colombia: Universiad Simón Bolivar.
- BlueKanGo. (11 de febrero de 2022). *La RSE, un gran reto para el 2022*. Obtenido de blog-qhse.com: <https://www.blog-qhse.com/es/la-rse-un-gran-reto-para-el-2022>

- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de Administración*. México: Printed in México.
- Cortés, A., & Flores, E. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Estrategia Efectiva para la Internacionalización y Competitividad de las Empresas del Quindío*. (L. Santa, & C. Fajardo, Edits.) Colombia: Centro de Investigación y Desarrollo del Ecuador. Grupo Editorial.
- Gutiérrez, H. (2020). *Calidad y productividad*. México: McGraw-Hill Educación.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Venezuela, Venezuela: Universidad de Carabobo. Obtenido de <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Moreyra, A. (2021). *La percepción de responsabilidad social empresarial y su influencia en el posicionamiento de la marca SODIMAC en Tacna, 2019*. Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna, Escuela de posgrado, Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1764/Moreyra-Flores-Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Münch, L. (2018). *Administración Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador: Programa de Maestría en Administración de Empresas.

Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%c3%b1o.pdf>

Pérez, S. (2018). *La responsabilidad social corporativa de las empresas del IBEX 35, actitudes y conductas de sus empleados y clientes*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Escuela Internacional de Doctorado, España. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Saperez/PEREZ_MARTINEZ_SERGIO_ANTONIO_Tesis.pdf

Quispe, A., & Torres, Y. (2017). *La Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía Minera Buenaventura, para el Desarrollo Sostenible del distrito de Ccochaccasa, Angaraes - 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c122ef22-857e-4c08-a8a9-3f9f1c852b56/content>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson.

Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2016). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. México, España: McGrawHill. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448609719.pdf>

Sánchez, J., Seminario, A., & Oruna, A. (2021). Responsabilidad Social y Gestión de Calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Revista de Ciencias de la Administración y economía*, XI(21), 117-130. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.07>

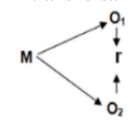
Seminario, A. (2020). *Relación entre la Responsabilidad Social y la Gestión de Calidad en la empresa Pacífico Seguros*. Tesis de pregrado, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Lima, Perú. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4671/AE-L_019_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima, Perú: San Marcos.
- Ventura, B., & Delgado, S. (2017). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Ventura, J. (11 de febrero de 2019). Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas-peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214-noticia/>
- Vicente, N. (2021). *La tendencia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en los últimos años*. Obtenido de Cifras de la responsabilidad social en España: <https://escasez.es/la-tendencia-de-la-responsabilidad-social-corporativa-rsc-en-los-ultimos-anos/>
- Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Responsabilidad Social Corporativa y Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. 	<p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el sistema de gestión de calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. 	<p>Primera Variable</p> <p>Responsabilidad Social Corporativa</p>	<p>Método general</p> <p>Método científico</p>
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque la cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? - ¿Qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022? 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque la cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Establecer qué correlación hay entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque la cliente en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el liderazgo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de las personas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y el enfoque basado en procesos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la filosofía de mejora continua en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la toma de decisiones basada en evidencias en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. - Hay una correlación positiva y significativa entre la responsabilidad social corporativa y la gestión de relaciones en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. 	<p>D1</p> <p>Responsabilidad Ambiental</p> <p>D2</p> <p>Responsabilidad Económica</p> <p>D3</p> <p>Responsabilidad Social</p> <hr/> <p>Segunda Variable</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>D1</p> <p>Enfoque al cliente</p> <p>D2</p> <p>Liderazgo</p> <p>D3</p> <p>Compromiso de las personas</p> <p>D4</p> <p>Enfoque basado en procesos</p> <p>D5</p> <p>Filosofía de mejora continua</p> <p>D6</p> <p>Toma de decisiones basada en evidencias</p> <p>D7</p> <p>Gestión de las relaciones</p>	<p>Métodos específicos</p> <p>Hipotético deductivo Estadístico</p> <p>Tipo</p> <p>Investigación Básica</p> <p>Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental – transversal</p>  <p>Población</p> <p>201 trabajadores</p> <p>Muestra censal</p> <p>m = 132 trabajadores</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Revisión documental</p> <p>Instrumento de recolección de datos</p> <p>Cuestionario</p> <p>Ficha de revisión documental</p>

Nota. El cuadro representa de forma sintetizada el contenido de la tesis. Fuente: Elaboración de las tesis.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de Variables

Operacionalización de la Responsabilidad Social Corporativa

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Responsabilidad Social Corporativa	Según (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), se trata de una nueva forma de operar, incorporada al modelo de negocio como un elemento estratégico más que como una estrategia de marketing destinada a fortalecer la posición de la compañía.	Para determinar la correspondencia que hay entre las variables, el estudio de esta variable fue a través de la Responsabilidad Ambiental; la Responsabilidad Económica; y la Responsabilidad Social.	D1 Responsabilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Formación en protección medioambiental a los empleados. Ejecución de proyectos para el control de la contaminación ambiental. Seguimiento y evaluación de la seguridad y salud en el trabajo. Vigilancia de los riesgos y peligros presentes en las obras. Gestión de programas de seguridad ambiental y salud ocupacional. 	Cuestionario de encuesta	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			D2 Responsabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> Empleos y mejora de la situación económica de los comuneros. Programas de apoyo a familiares directores de empleados y socios. Programas de apoyo al trabajo emprendedor de los pobladores de Pucará. Programas de apoyo a los grupos más vulnerables de la comunidad de Pucará. Incentivos para que los empleados alcancen la productividad durante un período de tiempo. 		
			D3 Responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> Programas de apoyo a la educación de los niños y adolescentes de la comunidad de Pucará. Programas de apoyo a la salud de los comuneros y habitantes de la comunidad de Pucará. Programas de apoyo a las viviendas y familias de la comunidad de Pucará. Programas de apoyo a la identidad cultural de la comunidad de Pucará. Programas de apoyo a la equidad de género para la comunidad de Pucará. 		

Nota. El cuadro resume cómo se efectuó el estudio de la Responsabilidad Social Corporativa en ECOSEM. Fuente: Trabajo de las responsables de la tesis.

Operacionalización del Sistema de Gestión de Calidad

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Sistema de Gestión de Calidad	Es un proceso desde definir el concepto más amplio del cliente hasta adecuadas son las expectativas, donde el alcance depende de los objetivos del programa y las características del objetivo público. (Mejías, et.al., 2018, p. 09).	Para determinar la correspondencia que hay entre las variables, el estudio de esta variable fue a través del enfoque al cliente; el liderazgo; el compromiso de las personas; el enfoque basado en procesos; la mejora continua; La tomad de decisiones basada en evidencias; y la gestión de relaciones.	D1 Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de protocolos de trabajo para cumplir con los requerimientos de los clientes. Interacción y gestión constante de las relaciones con las diferentes compañías mineras. 	Cuestionario de encuesta	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			D2 Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de talleres de capacitación para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores. Iniciativa de los jefes inmediatos para desarrollar trabajos en equipo en todos los frentes. 		
			D3 Compromiso de las personas	<ul style="list-style-type: none"> Participación de los colaboradores en las actividades y trabajos cotidianos. Compromiso de los colaboradores en general con la mejora de empresa. Identificación de los supervisores y residentes en cada uno de los trabajos. 		
			D4 Enfoque basado en procesos	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de procesos de trabajo para cada uno de las actividades que se desarrolla en la empresa. Monitoreo y control de los avances de los proyectos en función a los resultados propuestos. 		
			D5 Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de métodos y técnicas para mejorar la productividad laboral. Generación e implementación de indicadores de desempeño para evaluar los trabajos. 		
			D6 Toma de decisiones basada en evidencias	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones basado en los objetivos y metas establecidos en la empresa. Toma de decisiones basado en los resultados alcanzados en un determinado periodo. 		
			D7 Gestión de relaciones	<ul style="list-style-type: none"> Gestión y comunicación con las compañías mineras para generar trabajos. Incremento de las labores con las diferentes compañías del sector en la que se trabaja. 		

Nota. El cuadro resume cómo se efectuó el estudio del Sistema de gestión de calidad en ECOSEM. Fuente: Trabajo de las responsables de la tesis.

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Matriz de operacionalización del instrumento de la primera variable.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Variable I Responsabilidad Social Corporativa	(D1) Responsabilidad ambiental	1.1. Formación en protección medioambiental a los empleados.	1. En Ecosem se ejecuta la formación en protección medioambiental a los empleados.	Cuestionario de encuesta	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		1.2. Ejecución de proyectos para el control de la contaminación ambiental.	2. En Ecosem existe se ejecutan proyectos para el control de la contaminación ambiental.		
		1.3. Seguimiento y evaluación de la seguridad y salud en el trabajo.	3. En Ecosem se hace seguimiento y evaluación de la seguridad y salud en el trabajo.		
		1.4. Vigilancia de los riesgos y peligros presentes en las obras.	4. En Ecosem hay vigilancia de los riesgos y peligros presentes en las obras.		
		1.5. Gestión de programas de seguridad ambiental y salud ocupacional.	5. En Ecosem se gestionan programas de seguridad ambiental y salud ocupacional.		
	(D2) Responsabilidad económica	2.1. Empleos y mejora de la situación económica de los comuneros.	6. En Ecosem se generan empleos y mejora de la situación económica de los comuneros.		
		2.2. Programas de apoyo a familiares directores de empleados y socios.	7. En Ecosem se generan programas de apoyo a familiares directores de empleados y socios.		
		2.3. Programas de apoyo al trabajo emprendedor de los pobladores de Pucará.	8. En Ecosem se generan programas de apoyo al trabajo emprendedor de los pobladores de Pucará.		
		2.4. Programas de apoyo a los grupos más vulnerables de la comunidad de Pucará.	9. En Ecosem se generan programas de apoyo a los grupos más vulnerables de la comunidad de Pucará.		
		2.5. Incentivos para que los empleados alcancen la productividad durante un período de tiempo.	10. En Ecosem se generan incentivos para que los empleados alcancen la productividad durante un período de tiempo.		
	(D3) Responsabilidad económica	3.1. Programas de apoyo a la educación de los niños y adolescentes de la comunidad de Pucará.	11. En Ecosem se generan programas de apoyo a la educación de los niños y adolescentes de la comunidad de Pucará.		
		3.2. Programas de apoyo a la salud de los comuneros y habitantes de la comunidad de Pucará.	12. En Ecosem se generan programas de apoyo a la salud de los comuneros y habitantes de la comunidad de Pucará.		
		3.3. Programas de apoyo a las viviendas y familias de la comunidad de Pucara.	13. En Ecosem se generan programas de apoyo a las viviendas y familias de la comunidad de Pucara.		
		3.4. Programas de apoyo a la identidad cultural de la comunidad de Pucará.	14. En Ecosem se generan programas de apoyo a la identidad cultural de la comunidad de Pucará.		
		3.5. Programas de apoyo a la equidad de género para la comunidad de Pucará.	15. En Ecosem se generan programas de apoyo a la equidad de género para la comunidad de Pucará.		

Nota. El cuadro, muestra la operacionalización del instrumento usado para el estudio de la Responsabilidad Social Corporativa. Fuente: Trabajo de las tesis.

Matriz de operacionalización del instrumento de la segunda variable.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Variable II Sistema de Gestión de Calidad	(D1) Enfoque al cliente	1.1. Utilización de protocolos de trabajo para cumplir con los requerimientos de los clientes.	1. En Ecosem se utilizan protocolos de trabajo para cumplir con los requerimientos de los clientes.	Cuestionario de encuesta	Ordinal
		1.2. Interacción y gestión constante de las relaciones con las compañías mineras.	2. En Ecosem hay interacción y gestión constante de las relaciones con las compañías mineras.		
	(D2) Liderazgo	2.1. Desarrollo de talleres de capacitación para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores.	3. En Ecosem se desarrollan talleres de capacitación para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores.		
		2.2. Iniciativa de los jefes inmediatos para desarrollar trabajos en equipo en los frentes.	4. En Ecosem existen iniciativas de los jefes inmediatos para desarrollar trabajos en equipo en todos los frentes.		
	(D3) Compromiso de las personas	3.1. Participación de los colaboradores en las actividades y trabajos cotidianos.	5. En Ecosem existe la participación de los colaboradores en las actividades y trabajos cotidianos.		
		3.2. Compromiso de los colaboradores en general con la mejora de empresa.	6. En Ecosem existe el compromiso de los colaboradores en general con la mejora de empresa.		
		3.3. Identificación de los supervisores y residentes en cada uno de los trabajos.	7. En Ecosem existen una identificación de los supervisores y residentes en cada uno de los trabajos.		
	(D4) Enfoque basado en procesos	4.1. Identificación de procesos de trabajo para cada uno de las actividades que se desarrolla en la empresa.	8. En Ecosem se identifican procesos de trabajo para cada uno de las actividades que se desarrolla.		
		4.2. Monitoreo y control de los avances de los proyectos en función a los resultados propuestos.	9. En Ecosem se desarrolla un monitoreo y control de los avances de los proyectos en función a los resultados propuestos.		
	(D5) Mejora continua	5.1. Desarrollo de métodos y técnicas para mejorar la productividad laboral.	10. En Ecosem se desarrollan de manera constante de métodos y técnicas para mejorar la productividad laboral.		
		5.2. Generación e implementación de indicadores de desempeño para evaluar los trabajos.	11. En Ecosem se desarrollan una generación e implementación de indicadores de desempeño para evaluar los trabajos.		
	(D6) Toma de decisiones basada en evidencias	8.1. Toma de decisiones basado en los objetivos y metas establecidos en la empresa.	12. En Ecosem se toman decisiones basado en los objetivos y metas establecidos en la empresa.		
		8.2. Toma de decisiones basado en los resultados alcanzados en un determinado periodo.	13. En Ecosem se toman decisiones basado en los resultados alcanzados en un determinado periodo.		
	(D7) Gestión de relaciones	7.1. Gestión y comunicación constante con las compañías mineras para generar trabajos.	14. En Ecosem existe una gestión y comunicación constante con las compañías mineras para generar trabajos.		
7.2. Incremento de las labores con las diferentes compañías del sector en la que se trabaja.		15. En Ecosem existe un incremento de las labores con las diferentes compañías del sector en la que se trabaja.			

Nota. El cuadro, muestra la operacionalización del instrumento usado para el estudio del Sistema de Gestión de Calidad. Fuente: Trabajo de las tesis.

Anexo 4: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS



CUESTIONARIO 1

INFORMACIÓN:

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Responsabilidad Social Corporativa y Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rosita Mayumi Terrones Llamo; y Yirina Verónica Romero Cuadros. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

CUESTIONARIO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Responsabilidad ambiental						
1	En Ecosem se ejecuta la formación en protección medioambiental a los empleados.					
2	En Ecosem existe se ejecutan proyectos para el control de la contaminación ambiental.					
3	En Ecosem se hace seguimiento y evaluación de la seguridad y salud en el trabajo.					
4	En Ecosem hay vigilancia de los riesgos y peligros presentes en las obras.					
5	En Ecosem se gestionan programas de seguridad ambiental y salud ocupacional.					
Responsabilidad económica						
6	En Ecosem se generan empleos y mejora de la situación económica de los comuneros.					

7	En Ecosem se generan programas de apoyo a familiares directores de empleados y socios.					
8	En Ecosem se generan programas de apoyo al trabajo emprendedor de los pobladores de Pucará.					
9	En Ecosem se generan programas de apoyo a los grupos más vulnerables de la comunidad de Pucará.					
10	En Ecosem se generan incentivos para que los empleados alcancen la productividad durante un periodo de tiempo.					
Responsabilidad social						
11	En Ecosem se generan programas de apoyo a la educación de los niños y adolescentes de la comunidad de Pucará.					
12	En Ecosem se generan programas de apoyo a la salud de los comuneros y habitantes de la comunidad de Pucará.					
13	En Ecosem se generan programas de apoyo a las viviendas y familias de la comunidad de Pucara.					
14	En Ecosem se generan programas de apoyo a la identidad cultural de la comunidad de Pucará.					
15	En Ecosem se generan programas de apoyo a la equidad de género para la comunidad de Pucará.					

Gracias por su atención.



CUESTIONARIO 2

INFORMACIÓN:

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Responsabilidad Social Corporativa y Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rosita Mayumi Terrones Llamo; y Yirina Verónica Romero Cuadros. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

CUESTIONARIO SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Enfoque al cliente						
1	En Ecosem se utilizan protocolos de trabajo para cumplir con los requerimientos de los clientes.					
2	En Ecosem hay interacción y gestión constante de las relaciones con las compañías mineras.					
Liderazgo						
3	En Ecosem se desarrollan talleres de capacitación para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores.					
4	En Ecosem existen iniciativas de los jefes inmediatos para desarrollar trabajos en equipo en todos los frentes.					
Compromiso de las personas						
5	En Ecosem existe la participación de los colaboradores en las actividades y trabajos cotidianos.					

6	En Ecosem existe el compromiso de los colaboradores en general con la mejora de empresa.					
7	En Ecosem existen una identificación de los supervisores y residentes en cada uno de los trabajos.					
Enfoque basado en procesos						
8	En Ecosem se identifican procesos de trabajo para cada uno de las actividades que se desarrolla.					
9	En Ecosem se desarrolla un monitoreo y control de los avances de los proyectos en función a los resultados propuestos.					
Mejora continua						
10	En Ecosem se desarrollan de manera constante de métodos y técnicas para mejorar la productividad laboral.					
11	En Ecosem se desarrollan una generación e implementación de indicadores de desempeño para evaluar los trabajos.					
Toma de decisiones basado en evidencias						
12	En Ecosem se toman decisiones basado en los objetivos y metas establecidos en la empresa.					
13	En Ecosem se toman decisiones basado en los resultados alcanzados en un determinado periodo.					
Gestión de relaciones						
14	En Ecosem existe una gestión y comunicación constante con las compañías mineras para generar trabajos.					
15	En Ecosem existe un incremento de las labores con las diferentes compañías del sector en la que se trabaja.					

Gracias por su atención.

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

DOCUMENTO DE CONTROL	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	OBSERVACIONES
Plan operativo institucional		
Plan Estratégico de la empresa		
Perfiles del proyecto		
Plan de Seguridad Salud y Medio Ambiente		
Informes de cada proyecto		
Evaluación del desempeño		
Otros...		
Fecha de revisión:			

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad (variable I).

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	0.676	0.921
ÍTEM2	0.619	0.922
ÍTEM3	0.696	0.920
ÍTEM4	0.635	0.922
ÍTEM5	0.463	0.926
ÍTEM6	0.672	0.921
ÍTEM7	0.704	0.919
ÍTEM8	0.681	0.920
ÍTEM9	0.726	0.919
ÍTEM10	0.688	0.920
ÍTEM11	0.656	0.921
ÍTEM12	0.734	0.919
ÍTEM13	0.638	0.921
ÍTEM14	0.593	0.923
ÍTEM15	0.603	0.922

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.926	15

Nota. El cuadro presenta el coeficiente Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems considerados en el estudio de la variable I. Fuente: Software estadístico SPSS.

Confiabilidad (variable II).

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	0.738	0.930
ÍTEM2	0.654	0.932
ÍTEM3	0.676	0.931
ÍTEM4	0.627	0.933
ÍTEM5	0.562	0.934
ÍTEM6	0.627	0.933
ÍTEM7	0.729	0.930
ÍTEM8	0.559	0.934
ÍTEM9	0.654	0.932
ÍTEM10	0.696	0.931
ÍTEM11	0.655	0.932
ÍTEM12	0.735	0.930
ÍTEM13	0.711	0.931
ÍTEM14	0.802	0.928
ÍTEM15	0.759	0.929

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.936	15

Nota. El cuadro presenta el coeficiente Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems considerados en el estudio de la variable II. Fuente: Software estadístico SPSS.

Validez del instrumento

Validación de los expertos.

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1 Suficiencia	Los ítems pertenecen a una misma dimensión y bastan para obtener la medición de esta.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
2 Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
3 Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
4 Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto
Nombres y Apellidos		Edson Gilver Fernández Palacín	Anibal Martínez Inga	Juan Francisco Mendoza Cruz
Grado académico		Magister	MBA	Licenciado
Valoración		Nivel alto	Nivel moderado	Nivel alto

Nota. El cuadro presenta un resumen de los resultados de la validación de expertos. Fuente: trabajo de las tesis a partir de las fichas de evaluación de expertos.

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Responsabilidad Social Corporativa y Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: EDSON GILVER FERNÁNDEZ PALACÍN

Formación académica: Mg. en Administración

Áreas de experiencia profesional: Investigación Científica, Estadística, Matemática y Física

Tiempo: 13 años actual: Metodólogo y Estadista

Institución: Docente estable en el IESTP “La Merced” y asesor particular

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

CUESTIONARIO 1: Responsabilidad Social Corporativa.

VARIABLES: Responsabilidad Social Corporativa.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
Responsabilidad ambiental	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
Responsabilidad económica	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
Responsabilidad social	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospina

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
EDSON GILVER FERNÁNDEZ PALACÍN	Mg. en Administración	15	Nivel alto


 Mg. Edson Gilver Fernández Palacín
 ADFP X 01880089

Sello y Firma:

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

CUESTIONARIO 2: Sistema de Gestión de Calidad

VARIABLES: Sistema de Gestión de Calidad.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
Enfoque al cliente	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
Liderazgo	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
Participación de las personas	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
Enfoque basado en procesos	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
Mejora continua	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
Toma de decisiones basada en evidencias	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
Gestión de relaciones	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
EDSON GILVER FERNÁNDEZ PALACÍN	Mg. en Administración	15	Nivel alto

Sello y Firma:



Mg. Edson Gilver Fernández Palacín
ANEP A 01882089

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Responsabilidad Social Corporativa y Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: ANIBAL MARTÍNEZ INGA

Formación académica: Licenciado en Administración – MBA – Coach AICM

Áreas de experiencia profesional: Investigación Científica y Gerencia Estratégica

Tiempo: 20 años actual: Gerente General

Institución: Businessmart SAC

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

CUESTIONARIO 1: Responsabilidad Social Corporativa.

VARIABLES: Responsabilidad Social Corporativa.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
Responsabilidad ambiental	1	3	3	3	3	Nivel moderado	
	2	3	3	3	3	Nivel moderado	
	3	3	3	3	3	Nivel moderado	
	4	3	3	3	3	Nivel moderado	
	5	3	3	3	3	Nivel moderado	
Responsabilidad económica	6	3	3	3	3	Nivel moderado	
	7	3	3	3	3	Nivel moderado	
	8	3	3	3	3	Nivel moderado	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
	10	3	3	3	3	Nivel moderado	
Responsabilidad social	11	3	3	3	3	Nivel moderado	
	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
	13	3	3	3	3	Nivel moderado	
	14	3	3	3	3	Nivel moderado	
	15	3	3	3	3	Nivel moderado	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Nivel moderado	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospina

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ANIBAL MARTINEZ INGA	MBA	15	Nivel moderado

Sello y Firma:



FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

CUESTIONARIO 2: Sistema de Gestión de Calidad

VARIABLES: Sistema de Gestión de Calidad.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
Enfoque al cliente	1	3	3	3	3	Nivel moderado	
	2	3	3	3	3	Nivel moderado	
Liderazgo	3	3	3	3	3	Nivel moderado	
	4	3	3	3	3	Nivel moderado	
Participación de las personas	5	3	3	3	3	Nivel moderado	
	6	3	3	3	3	Nivel moderado	
	7	3	3	3	3	Nivel moderado	
Enfoque basado en procesos	8	3	3	3	3	Nivel moderado	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
Mejora continua	10	3	3	3	3	Nivel moderado	
	11	3	3	3	3	Nivel moderado	
Toma de decisiones basada en evidencias	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
	13	3	3	3	3	Nivel moderado	
Gestión de relaciones	14	3	3	3	3	Nivel moderado	
	15	3	3	3	3	Nivel moderado	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Nivel moderado	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospina

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ANIBAL MARTINEZ INGA	MBA	15	Nivel moderado

Sello y Firma:



 M.D.A. - ANIBAL MARTINEZ INGA
 GERENTE GENERAL

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Responsabilidad Social Corporativa y Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Pucará Morococha, 2022. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: JUAN FRANCISCO MENDOZA CRUZ

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Logística y Abastecimiento

Tiempo: 20 años actual: Jefe de Abastecimiento

Institución: Ugel 12 Canta - Lima

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

CUESTIONARIO 1: Responsabilidad Social Corporativa.

VARIABLES: Responsabilidad Social Corporativa.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
Responsabilidad ambiental	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
Responsabilidad económica	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
Responsabilidad social	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
JUAN FRANCISCO MENDOZA CRUZ	Lic. en Administración	15	Nivel alto

Sello y Firma:



FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

CUESTIONARIO 2: Sistema de Gestión de Calidad

VARIABLES: Sistema de Gestión de Calidad.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
Enfoque al cliente	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
Liderazgo	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
Participación de las personas	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
Enfoque basado en procesos	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
Mejora continua	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
Toma de decisiones basada en evidencias	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
Gestión de relaciones	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospina

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
JUAN FRANCISCO MENDOZA CRUZ	Lic. en Administración	15	Nivel alto

Sello y Firma:



Anexo 6: Base de datos

ID	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA														
	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL					RESPONSABILIDAD ECONÓMICA					RESPONSABILIDAD SOCIAL				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
1	1	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
6	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
7	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5
9	1	2	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3
10	2	2	3	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	3
11	3	2	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3
12	5	5	5	4	2	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5
13	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3
14	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4
15	1	1	3	3	3	4	1	3	4	4	3	1	1	3	1
16	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3
17	1	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3
18	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
25	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
26	1	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4
27	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	3
28	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
29	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
30	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
31	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	1	5
32	5	5	2	1	5	5	1	5	3	5	3	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
34	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5
36	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
37	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	4	5	3	4	3	1	5	3	5	5	5	2	5
40	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5
41	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
42	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5
43	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
46	2	2	4	2	5	5	5	5	2	2	5	2	4	2	2
47	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
48	1	2	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3
49	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
52	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	3	5
53	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5
54	1	1	1	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	1	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2
57	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	1	4	4	1	3	3	2	3	2	3	2	3	1	4	5
61	1	3	4	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
62	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4
63	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
64	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3
67	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4

ID	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA														
	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL					RESPONSABILIDAD ECONÓMICA					RESPONSABILIDAD SOCIAL				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
69	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
72	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
73	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
74	4	3	5	4	2	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
76	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2
79	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
84	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
85	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
88	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4
89	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4
90	1	2	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
91	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
93	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	3
94	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	4	4
96	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
97	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2
98	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
99	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
100	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4
101	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
102	4	5	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3
103	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4
104	3	3	2	3	2	1	2	2	3	4	4	3	3	4	4
105	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3
106	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
107	3	4	3	1	2	1	2	2	2	4	4	2	3	4	4
108	3	3	2	4	3	1	2	2	3	4	3	2	3	3	4
109	3	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	4	5	5	4
110	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2
111	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4
112	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	5
113	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3
114	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4	5	3	5	4	5
115	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4
116	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3
117	3	3	1	1	2	1	3	1	2	4	4	2	4	4	4
118	4	3	2	1	1	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4
119	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3
120	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
121	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
122	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
123	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
125	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4
127	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
128	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4
129	4	4	3	2	3	1	1	1	2	4	4	3	5	4	5
130	3	4	3	1	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4
131	2	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3
132	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4

ID	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD														
	ENFOQUE AL CLIENTE		LIDERAZGO		COMPROMISO DE LAS PERSONAS			ENFOQUE BASADO EN PROCESOS		MEJORA CONTINUA		TOMA DE DECISIONES BASADA EN		GESTIÓN DE RELACIONES	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
1	4	5	5	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3
2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
8	3	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	3	3	2	5	5	5	4	4	4	4	3	3
10	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3
11	4	5	5	3	3	2	5	5	5	4	5	5	5	3	3
12	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
13	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
14	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
15	4	4	2	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3
16	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2
17	4	2	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2
28	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
29	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5
30	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
31	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5
32	5	2	5	3	1	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5
33	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
34	3	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4
35	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
36	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2
37	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
39	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	1	5	1	5	3	4	2	1	1	3	1	5	1	5
41	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
42	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
43	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
44	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
45	5	5	5	3	2	2	3	5	5	3	5	3	3	3	3
46	4	4	4	2	1	3	4	4	5	2	2	2	5	4	2
47	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
48	4	5	5	3	3	2	5	5	5	4	5	5	5	3	3
49	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2
50	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
54	1	3	3	1	1	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	1	1	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	1	1
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
61	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
62	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
63	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
64	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
65	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
67	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
68	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
69	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
70	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4

ID	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD														
	ENFOQUE AL CLIENTE		LIDERAZGO		COMPROMISO DE LAS PERSONAS			ENFOQUE BASADO EN PROCESOS		MEJORA CONTINUA		TOMA DE DECISIONES BASADA EN		GESTIÓN DE RELACIONES	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
71	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
72	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
73	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5
74	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
75	3	3	4	3	4	1	2	4	4	3	4	4	3	2	3
76	4	3	4	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2
77	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3
78	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
80	3	4	3	4	4	2	1	4	3	2	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	2	2	5	3	3	3	5	3	3	2
82	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
83	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
84	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	2
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3
87	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3
88	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
89	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3
90	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
91	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3
92	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
93	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
94	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3
95	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
97	3	3	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3
98	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
99	3	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2
100	3	3	4	3	4	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3
101	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
103	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
104	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
105	2	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2
106	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	3	3	3	2	1	4	3	2	3	2	3	1	4
108	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
109	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
110	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
111	3	5	5	4	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
112	3	4	4	2	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	3
113	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
114	3	2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	2	4
115	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3
116	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
117	3	4	3	4	2	1	3	3	4	2	3	3	4	2	3
118	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2
119	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
120	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3
121	3	4	2	3	2	3	1	4	4	2	4	4	4	2	3
122	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
123	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
124	3	2	3	4	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
125	2	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	2
126	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
127	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4
128	3	2	4	2	3	3	2	5	4	4	5	5	4	3	3
129	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	1	1
130	3	2	3	4	5	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3
131	2	1	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	4	3	3
132	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2

Anexo 7: Consentimiento Informado



RUC: 20486627141
Empresa Comunal de Servicios Múltiples
Pucará - Morococha

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pucará 05 de mayo del 2022

Srtas.

Rosita Mayumi Terrones Llamo.

Yirina Verónica Romero Cuadros.

Bachilleres en Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes

PRESENTE.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN Y PERMISO PARA EL
DESARROLLO DE SU TESIS.

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlos cordialmente a nombre de ECOSEM – PUCARÁ MOROCOCHA, y a la vez, en respuesta a su solicitud, tengo a bien informarles que realizada la coordinación correspondiente ha sido aceptada su solicitud, por tanto, hago de conocimiento que cuentan con el permiso y la autorización necesaria para desarrollar su tesis, como consecuencia la empresa se compromete a brindarle el apoyo necesario, en acuerdo mutuo con los encargados de turno.

Sin otro en particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

PUCARA-MOROCCOCHA
ECOSEM
David Cristóbal Curi
PRESIDENTE

Anexo 8: Fotografías





