



**La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la  
empresa Saga Falabella, año 2017**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

Br. Vanessa Cochachi Rojas

**ASESOR:**

Dr. Ruben Quispe Ichpas

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Talento Humano

**Perú -2018**

Página del Jurado

Dra. Rosalynn Flores Castañeda

Presidente

Dr. Luis Alexis Hidalgo Torres

Secretario

Dr.

Dr. Ruben Quispe Ipchas

Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis a Dios y a mi amada familia, quienes me motivan a continuar cumpliendo mis objetivos.

**Agradecimiento**

Mis agradecimientos a toda la plana docente de mí prestigiosa Universidad César Vallejo, quienes me estuvieron apoyando en el proceso de elaboración de la presente tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Vanessa Cochachi Rojas, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42112980, con la tesis titulada “La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 febrero de 2018

---

Br. Vanessa Cochachi Rojas

DNI: 42112980

## Presentación

Es grato dirigirme a ustedes Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Posgrado, con el propósito de efectuar la presentación de este trabajo de investigación, que tiene por título *“La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”*, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión del Talento Humano, investigación que será de gran importancia para la comunidad científica, puesto que busca demostrar si existe una relación entre ambas variables de estudio.

En ese sentido, el presente trabajo se encuentra delimitado en seis capítulos, desarrollados de la siguiente manera, en el Capítulo I se presentan los antecedentes, el marco teórico, marco conceptual, justificación del trabajo de investigación, la formulación de los problemas, los objetivos que se buscan, así como la justificación del trabajo de investigación. En el Capítulo II: “Marco Metodológico”, se presenta la categorización, así como la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, el método de análisis y los aspectos técnicos. En el Capítulo III: “Resultados”, se señala las técnicas de análisis de campo que fueron desarrolladas, las fuentes documentales, el marco normativo y comparado, así como el análisis de instrumentos de recolección de datos; el Capítulo IV: desarrolla lo referente a la discusión a la cual se ha arribado; y finalmente el Capítulo V y VI, nos dan a conocer las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
<b>CARÁTULA</b>	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratorio de autenticidad	v
Presentación	vi
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación del estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	44
<b>CAPÍTULO II: MARCO ÉTODOLÓGICO</b>	<b>45</b>
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables, operacionalizacion	46
2.3. Población y muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Método de análisis de datos	54
2.6. Aspectos éticos	55
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>56</b>
3.1. Análisis descriptivo	57
3.2. Análisis inferencial	64

<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b>	<b>72</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b>	<b>76</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>78</b>
<b>CAPITULO VII: REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>67</b>
Anexo A: Matriz de consistencia interna	88
Anexo B: Matriz de operacionalización	91
Anexo C: Instrumento de recolección de datos	93
Anexo D: Formato de validación de instrumento	97
Anexo F: Artículo de investigación	102
Anexo G: Base de datos	111

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable Responsabilidad social	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable Gestión Empresarial	49
Tabla 3	Población de personas que trabajan en la empresa de Saga Falabella	50
Tabla 4	Escala de Lickert	51
Tabla 5	Validez de contenido por los expertos del instrumento Responsabilidad social	52
Tabla 6	Validez de contenido por los expertos del instrumento Gestión Empresarial	53
Tabla 7	Confiabilidad de la prueba de la Variable Responsabilidad Social	54
Tabla 8	Confiabilidad de la prueba de la Variable Gestión Empresarial	54
Tabla 9	Nivel de Responsabilidad social desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	57
Tabla 10	Nivel de Gestión empresarial desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	58
Tabla 11	Nivel de Planeación desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	59
Tabla 12	Nivel de la organización desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	60
Tabla 13	Nivel de la integración desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	61
Tabla 14	Nivel de la dirección desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.	62
Tabla 15	Nivel del control desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella S.A.C., en el distrito de Miraflores, año 2017	63
Tabla 16	Correlación de la Responsabilidad social y la Gestión empresarial en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	65
Tabla 17	Correlación de la Responsabilidad social y la planeación en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	66
Tabla 18	Correlación de la Responsabilidad social y organización en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.	67
Tabla 19	Correlación de la Responsabilidad social y la integración en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.	69
Tabla 20	Correlación de la Responsabilidad social y la dirección en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.	70
Tabla 21	Correlación de la Responsabilidad social y el control en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.	71

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1	26
Los stakeholders	
Figura 2	57
Nivel de Responsabilidad social desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.	
Figura 3	58
Nivel de Gestión empresarial desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	
Figura 4	59
Nivel de Planeación desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	
Figura 5	60
Nivel de la organización desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	
Figura 6	61
Nivel de la integración desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, año 2017.	
Figura 7	62
Nivel de la dirección desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	
Figura 8	63
Nivel del control desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017	

## Resumen

El presente estudio tuvo como propósito fundamental poder determinar en qué medida la responsabilidad social se relaciona con la gestión empresarial, en la empresa Saga Falabella. El estudio fue descriptivo-correlacional, el diseño fue de tipo no experimental, el tipo de investigación fue básico.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que se levantó la información con la aplicación de encuestas. Como instrumentos se utilizaron cuestionarios por cada variable, que fueron validados mediante el juicio de expertos. La población de estudio fue de 100 trabajadores administrativos; se determinó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo 0.978 para la variable Responsabilidad social y 0.979 para la variable Gestión empresarial. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de Rho de Spearman.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indicaron que existe una correlación positiva alta entre las variables Responsabilidad social y Gestión empresarial, lo cual se determinó con la prueba Rho de Spearman ( $p\text{-valor} = .000 < .05$ ).

**Palabras claves:** Responsabilidad social, Proyección Empresarial, Gestión, Proceso.

## Abstract

The main purpose of this study was to determine to what extent Social Responsibility is related to Business Management, in the company Saga Falabella. The study was descriptive-correlational, the design was non-experimental, and the type of research was basic.

The research was quantitative, since the information was collected with the application of surveys. As instruments, questionnaires were used for each variable, which were validated by expert judgment. The study population was 100 administrative workers; Reliability was determined using Cronbach's Alpha, obtaining 0.978 for the variable Social responsibility and 0.979 for the variable Business management. Spearman's Rho statistic was applied to process the data.

The results obtained after the processing and analysis of the data indicated that there is a high positive correlation between the variables Social Responsibility and Business Management, which was determined with the Spearman's Rho test ( $p\text{-value} = .000 < .05$ ).

Keywords: Social Responsibility, Business Projection, Management, Process.

## **I. Introducción**

## **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad, la globalización ha generado un alto nivel de complejidad en la organización de las empresas; la creciente expansión de sus actividades ocasiona nuevos compromisos y responsabilidades con sus clientes. Sin embargo, la prioridad de las empresas es obtener mayor ganancia y rentabilidad, esto genera la falta de ética y moral. Es así que el principal problema de las empresas hoy en día, es la búsqueda de utilidades y el afán de generar resultados a toda costa sin tener en cuenta las consecuencias, lo cual no permite que la empresa (los empresarios y directivos), preste la atención que amerita al tema de responsabilidad social generando que los directivos no puedan delinear los objetivos del enfoque de responsabilidad social con el objetivo de las empresas.

Es decir, que la responsabilidad social no solamente abarca acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el dialogo y la interacción con el público que se relaciona con la empresa, para que opere con responsabilidad desde una perspectiva sistemática y amplia, lo cual es importante que sea incorporado a sus procesos de gestión y a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planeación interna.

La finalidad de la responsabilidad social en el ámbito empresarial ha adquirido una nueva dimensión, que conlleva a tener las diferentes acciones de Responsabilidad social con los grupos de interés con los que se relaciona: trabajadores, clientes, proveedores y la sociedad en general, promoviendo el desarrollo sostenible.

El compendio de Libro verde de la Asociación Económica Europea, nos habla de la moral, la responsabilidad y la gestión de responsabilidad social que deben tener las firmas europeas, en él se instaura que la función principal de una firma está en generar valor y beneficios a sus dueños y socios, pero no solo en estos dos grupos si no, del mismo modo favorece a la vez al bienestar de la sociedad, esto conlleva a que las firmas tengan mayor permanencia en el mercado.

Actualmente las entidades privadas demuestran que el prestigio económico y estabilidad, no consiste en una estrategia de aumento de beneficio a corto plazo, más bien se debe considerar la protección del medio ambiente, con proyectos de responsabilidad social a largo plazo, que pueden contribuir al desarrollo sostenible en el bienestar de la sociedad; el fomento de su responsabilidad social a través de nuevas modalidades de acción social que favorezcan a la mejora de la calidad de vida, incluyendo los intereses de los consumidores. Según lo establecido en el Libro verde de la comunidad económica europea, esto no implica que las empresas deban encargarse de resolver problemas comunitarios puntuales, sino que deberán responder como instrumentos para satisfacer las necesidades sociales.

Por lo tanto, se puede concluir que la responsabilidad social empresarial es un enfoque que debe enlazarse en los objetivos de las organizaciones, para lograr el bienestar frente a todos los participantes de la empresa, que pueden influir a su vez en su éxito; la responsabilidad central de las empresas es generar beneficios propios, pero pueden contribuir, al mismo tiempo, al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando a ello la responsabilidad social como inversión estratégica.

En la publicación NTP-643 del boletín de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), se sostiene que, ser una empresa responsable conlleva cumplir plenamente con las obligaciones jurídicas e ir más allá de su cumplimiento de forma voluntaria invirtiendo en capital humano; es decir, en el entorno y las relaciones con los interlocutores; por lo que las empresas deben aplicar normas más estrictas en materia de formación, condiciones laborales, relaciones entre los trabajadores y la dirección para lograr un impacto en la productividad y por ende, en el incremento de su competitividad asociado a inversiones en tecnologías con prácticas comerciales más respetuosas del medio.

Según los estándares internacionales ISO 14001 y 26000, son políticas que permiten determinar lineamientos básicos de responsabilidad social y la gestión empresarial que buscan establecer acciones inmediatas que contribuyan a fomentar la gestión sostenible. En la ISO 26000, se señala que la Responsabilidad

social inicia con todos los aspectos fundamentales para continuar el proceso de Responsabilidad social en las Organizaciones.

Según el Premio Perú 2021 (2016), sostuvo que los programas implementados de compromiso social y desarrollo sustentable de las empresas buscan fomentar el comportamiento socialmente responsable de las empresas a través de reconocimientos públicos, en función a una evaluación de acciones, proyectos sociales sostenibles que contribuyan al bienestar del grupo de interés, en destacar por su compromiso con el desarrollo del Perú. Mediante este reconocimiento social, se incentiva la mejora constante de su gestión sostenible.

De acuerdo a Goñi, Rizo, Patrón y Castelo (2011), indicaron que en el Perú la Responsabilidad social aún está en una etapa básica y en proceso, debido a que actualmente las organizaciones privadas solo se limitan a cumplir las exigencias de acuerdo a ley o a tener un papel reactivo ante alguna demanda. Las empresas solo se han dedicado a realizar acciones a corto plazo que genera un impacto en el desarrollo social, muchas de las empresas no incluyen en las metas de su planeamiento estratégico el enfoque de responsabilidad social y se encuentran desvinculados con las políticas del ISO 26000.

Saga Falabella es una empresa del sector privado, del rubro de ventas por departamentos, su oficina principal que se encuentra en el distrito de Miraflores, Lima. Por sus actividades, resulta importante fortalecer sus objetivos de Responsabilidad social como parte de la Gestión empresarial; ya que en sus últimos años tuvo cambios constantes de sus directivos, lo cual generó una inestabilidad laboral trayendo consecuencias dentro de la cultura de la organización.

En la presente investigación, se han planteado opciones para el fortalecimiento de la calidad de gestiones internas que intervengan beneficiando de modo interno y externo, incentivando ambientes agradables para el cuidado del medio ambiente, con un excelente clima laboral. De esta forma, se obtendrán mejores rendimientos, y mayor presencia en el mercado, al desarrollar una imagen idónea de empresa socialmente responsable.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Rincón, Aurora, claridad y Salazar. (2017) en su artículo “Responsabilidad social universitaria; gestión privada; universidades responsables; estrategias de responsabilidad social; Barranquilla“, este estudio tiene como objetivo analizar la responsabilidad social en la universidades de gestión privada en Barranquilla, la investigación es de tipo descriptiva, de diseño no experimental, transversal, la investigación ha sido aplicado en 95 individuos conformado entre directivos y empleados en tres 3 universidades privadas, para la recolección de datos se aplicó censo y se utilizó la técnica encuesta y la escala ordinal, se presentó una confiabilidad de 0,97 que indico alta confiabilidad del instrumento para su aplicación. Los resultados fueron; en la investigación se demostró la aplicación de diversas estrategias de responsabilidad social por la universidad, como calidad, ética y presenta compromiso con la comunidad y medioambiental. En conclusión la responsabilidad social se encuentra en proceso de construcción dentro de la universidad de gestión privada por falta de apoyo de implementación de estrategias e indicadores según la región. La finalidad de esta investigación sensibilizar y potenciar un modelo de organizaciones socialmente responsables en la universidad de gestión privada.

Fernández (2016), en su investigación sobre la Responsabilidad social corporativa estratégica de la Gestión del Talento Humano, realizó un estudio de campo, cuantitativo, transversal y correlacional. Demostró que existe una relación positiva y significativa entre las variables Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos y los resultados empresariales a través de un 47% de los encuestados. Además se observaron y se validaron unas dimensiones fundamentales que debe tener el sistema de gestión estratégica de la Responsabilidad social corporativa de los recursos humanos, basados en alto compromiso, y son: desarrollar habilidades de los recursos humanos de la organización, ofrecer oportunidades a los recursos humanos y proveer de un

sistema de incentivos responsable como una estructura general básica.

Millar, Saavedra y Stevens (2015) en su investigación Responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa chilena: una revisión a la realidad actual, cuyo diseño fue cuantitativo y transversal simple, siendo su muestra ejecutivos de alto cargo, empleados y dueños de Pyme. Los resultados logrados permitieron concluir que el 58% de los encuestados, realizan actividades de Responsabilidad social empresarial, dándose a conocer que existe relación entre la dimensión legal con la dimensión ética con valores de  $r=0,789$ , y existe relación entre la dimensión legal con la dimensión económica con un  $r=0,56$ .

Gómez (2015) realizó la investigación sobre la responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica, cuyo objetivo general fue analizar la variable de responsabilidad Social para obtener una mejora. Este estudio fue de tipo cualitativo y cuantitativo, a través de la encuesta con escala Likert y las entrevistas. En dicha investigación se dio a conocer que según las empresas es importante la reputación dentro de la responsabilidad social en un 94%, mientras que el 17% de las empresas sostiene que se debe enfocar la responsabilidad social empresarial de un modo planificado. El 69% por ciento de empresas afirma que manejan de forma informal la responsabilidad social empresarial y es elevado en un 93% si se trata en el rubro de cultura o deporte. En la parte de política la responsabilidad social empresarial presente un 92%, quienes identifican la mejora de la imagen y la reputación como principales factores. Se determinó así, que existe una correlación positiva entre el tamaño de la empresa y el grado de desarrollo de la responsabilidad social empresarial, entendiendo este como nivel de formalización de la misma; mientras que ninguna de las empresas pequeñas aplica responsabilidad social empresarial y ninguna de las empresas medianas que la hacen planifica su responsabilidad social empresarial, el total de las empresas que disponen de una responsabilidad social empresarial planificada pertenece al grupo de las empresas de más de 250 trabajadores.

Peláez y García. (2014), en su artículo: “Responsabilidad social empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplica desde un modelo explicativo”, el objetivo del trabajo fue explicar la relación entre la responsabilidad social y la gestión Humana en la empresa colombiana, para esta investigación se aplicó la técnica de entrevista al personal directivo y cuestionarios dirigidos a los trabajadores, los autores han explicado la relación de los dos enfoques dentro de una organización como generadores de un modelo que parte de un accionar a través de lineamientos estratégicos. En la investigación consideran que la práctica de RSE contribuyen en el desempeño de la empresa sugieren aplicar el enfoque desde gestión humana teniendo en cuenta la aplicación de una estrategia transversal en desarrollo de prácticas dirigidas a los trabajadores. Los resultados fueron: existe un macroproceso, compensación, bienestar y salud de las personas en la generación de responsabilidad social empresarial a la vez identificar investigación que ayuden a validar la relación establecida, esta investigación aportara en la contribución a la parte académica y empresarial que ayudara a los investigadores.

Hernández (2013) en su estudio de un Modelo de Gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total en el fragmento del sector camaronero de Venezuela, el análisis fue descriptivo, la técnica fue encuesta y el instrumento fue un cuestionario. El estudio concluyó que la proyección a corto, mediano y largo plazo se genera en las entidades camaroneras. De igual forma, se halló que las capacidades organizativas, presentan un especial protagonismo como factor influyente con las demás capacidades de la entidad, repitiendo los procesos de mejora. Por ende, se tiene como resultado de lo anterior la inferencia de las capacidades jerárquicas de la compañía, asimismo se potencia las capacidades y, por tanto, intervienen de modo prioritario en el futuro. Por otro lado, las compañías nos dan a conocer la aplicación de un diseño sintético que permite dar una valoración a sus intangibles, generando facilidad de transferencia de la comprensión de las experiencias, así como la mejora de la calidad. Los altos mandos mencionan, que comparando sus procesos se obtendrá una mejora.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

En los últimos tiempos se ha extendido en nuestro país el contexto de responsabilidad social a través de instituciones como PERU 2021, SASE, la Universidad Católica del Perú, Universidad del Pacífico, entre otras, quienes han iniciado el apoyo a comunidades aledañas.

Yiming, D. (2017) en su tesis llamada “La responsabilidad Social empresarial en la gestión de las empresas mineras en el Perú”, el estudio tiene como objetivo principal establecer si la responsabilidad social incurre en la gestión de las empresas mineras en el Perú. La población de estudio fue en 29 empresas mineras, entre personal administrativo y funcionarios, la investigación es de tipo descriptivo y aplicativo, la técnica que se utilizó fue la encuesta, la técnica de recolección de la información fue el cuestionario, para el análisis estadístico se utilizó la correlación de Pearson, el instrumento se validó con un nivel de confianza del 95%, en la investigación se concluye que la responsabilidad social incide directamente en la gestión de las empresas mineras en el Perú, es decir que hay una incidencia significativa. Por lo tanto el autor recomienda que las empresas consideren en su gestión los programas de responsabilidad social con la finalidad que sus operaciones sean socialmente aceptables en los proyectos a mediano plazo y largo plazo que las organizaciones la integren y apliquen a su gestión.

Espinoza (2015) en su proyecto de investigación llamado Gestión de Responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno - período 2004 – 2014, realizada en la Universidad San Martín de Porres de Perú, tuvo como un fin principal comprobar la incidencia de la gestión de responsabilidad social empresarial en el desarrollo sostenible de las comunidades. Asimismo, esta investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño transversal – causal, correlacional. Concluyó que la responsabilidad social empresarial de las empresas mineras afectó de forma negativa en el desarrollo sostenible de las comunidades aledañas, ocasionando el medio ambiente destituido, con una economía subdesarrollada y socialmente no sostenible.

Escobar (2013) en su estudio sobre la responsabilidad social empresarial como medio de competitividad y rentabilidad, cuyo objetivo general fue de hacer un análisis del Compromiso social empresarial en el Perú, de tipo descriptivo; concluyó que se involucra la parte empresarial en la economía, en la parte social y ambiental. Por tanto, en el rubro económico no solo consiste en ingresos sino además de las responsabilidades sociales, mediante ahorro en costos, reutilización de remanentes, mejorará en los procesos productivos y en la parte ética. La responsabilidad predice valores tangibles e intangibles, pero para hacer una medición de la rentabilidad de los proyectos; es necesario una óptima gestión estratégica de la responsabilidad social empresarial, la planificación y evaluación evidencian sus beneficios económicos. Gestionando se puede tener la opción de generar ingresos a favor de la población y el medio ambiente, por ello existe una relación positiva a favor del desempeño económico.

Flores (2015) en su investigación sobre el Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega; cuyo fin global fue profundizar a modo analítico los pasos del sumario administrativo y su incidencia en la Gestión empresarial aplicados en la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL Jinotega entre los años 2010 al 2013. El estudio fue no experimental, descriptivo, las técnicas de recolección de datos fueron a través de revisión documental, entrevista y observación directa. Concluyó que la gestión empresarial en la Cooperativa, no procede bien por la insuficiencia en cuanto a conocimiento administrativo de los directivos que trabajan por medio de la experiencia y el poco compromiso. Al no hallar un dominio en los procesos administrativos se dio a conocer que no existe un buen desempeño en la gestión administrativa; por parte de los colaboradores se evidenció, que no se encuentra un sistema motivacional para que los colaboradores puedan ejercer sus labores de modo efectivo.

Pacheco (2013) en su tesis llamada Análisis de la responsabilidad social en la gestión empresarial de Emapa Cañete S.A, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Perú, el objetivo general fue analizar el nivel de integración de la responsabilidad social en la gestión empresarial de Emapa Cañete S.A. El proyecto de investigación fue de tipo descriptivo transversal y el diseño experimental. La técnica fue de encuesta y el instrumento, el cuestionario. El

resultado obtenido fue que la responsabilidad social en la gestión empresarial coinciden o se relacionana significativamente; ya que son temas que deben proponerse dentro y fuera de la organización; es decir, que abarca al cliente interno y externo quienes son prioridad para que las empresas puedan ejercer sus actividades de forma positiva.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Bases teóricas de la variable responsabilidad social**

Según Levitt (2004) (citado por Nuñez, 2013) señaló que:

La ocupación de las compañías es incrementar un continuo nivel de beneficios. Asimismo la prosperidad y la sociedad no son un tema de las asociaciones. Su tema es generar dinero, no melodias suaves. (p. 48)

Según Calderón (2013), refirió que la responsabilidad social:

Es inseparable a la entidad, que actualmente se ha transformado en un suceso de servicio para hacer negocios, en la cual la compañía se encarga del lado sustentable a nivel ambiental y social, inspeccionando los haberes de los diferentes montones con los que se relaciona. Tiene una visión a nivel empresarial que busca integrar a las personas, valores y medio ambiente. (p. 2)

Pacheco (2013), señalan que las diversas aproximaciones teóricas relacionadas al concepto de responsabilidad social pueden identificarse desde cuatro teorías: instrumentales, políticas, éticas e integradoras.

Teorías e instrumentos cuyas proposiciones se sustentan en el paradigma ortodoxo neoclásico de la economía, y considera a la empresa como un instrumento para la generación de riquezas, incluso sus actividades sociales buscan alcanzar siempre beneficios económicos. Desde esta postura existe una relación directa

entre generación de riqueza y comportamiento socialmente responsable, lo realmente relevante es la generación de mayor rentabilidad para sus propietarios. En estas teorías podemos enlistar las siguientes propuestas (pp. 59-63):

La orientación de maximización del valor de Friedman.

El enfoque del mercadeo de causa social de Murray y Montanary.

El enfoque de las inversiones sociales en contextos competitivos de Porter y Kramer.

El enfoque de las capacidades con dinamismo basadas en los recursos naturales de Litz.

Según Carrol (1991) (citado en Uniagustiana, 2010) refirió:

La Teoría de la Pirámide ha sido perfeccionada por Carroll, donde menciona cuatro tipos de compromisos nacionales de las entidades, las cuales se consideran en una pirámide. Cuyos Compromisos Económicos se sostienen en el incremento de servicios y bienes. Como prestación por la entrega de estas riquezas y productos, siendo la compañía beneficiaria de las utilidades que generan los mismos. (p.102)

### **Teorías políticas**

Estas teorías hacen referencia al ejercicio de un comportamiento responsable por parte de la empresa en la sociedad a través del uso de un poder depositado en la empresa dentro de un escenario político. Desde esta perspectiva, la organización se siente presionada por cumplir con su sociedad. En este apartado podemos enlistar las siguientes propuestas:

El enfoque del constitucionalismo político de Davis.

El enfoque del contrato social de Donaldson y Dunfee.

### **Teorías éticas**

Las teorías éticas centran su interés en la ética empresarial, aquí estudiando las

acciones sociales responsables. Dentro de sus principales temas están el desarrollo sostenible, medio ambiente, entre otros. Asimismo, la información se basa para favorecer a la sociedad, se mencionan las siguientes propuestas:

El enfoque normativo de grupos involucrados de Donaldson y Preston.

El enfoque de los derechos universales de Annan.

El enfoque de desarrollo sostenible de Gladwin y Kennelly.

### **Teorías integradoras**

En el grupo de teorías integradoras se resalta el interés de la empresa por identificar, canalizar, capacitar y responder a las problemáticas que reportan los diversos grupos de interés o “stakeholders”. Este grupo de teorías está constituido por cuatro enfoques:

El enfoque de gestión de asuntos sociales de Vogel.

El enfoque de responsabilidad pública de Preston y Post. 10

El enfoque de gestión de los grupos involucrados de Agle y Mitchell.

El enfoque del desempeño social corporativo de Carroll.

Hernández (2013) comentó:

Que la perspectiva global de la ISO 26000 menciona que se debe mostrar los procesos a las autoridades, teniendo tropiezos en la corporación, la riqueza y el intermedio ambiente y las operaciones ejecutadas para advertir la reproducción de bombazos perjudiciales irreflexivos y no meditados. (p.35)

Las organizaciones focalizaban su interés solo en los beneficios de sus propietarios (teorías instrumentales) descuidando a los demás grupos de interés; sin embargo, las diversas presiones ejercidas por los movimientos sociales exigieron a las compañías que se preocupen por sus trabajadores en primer lugar. Desde allí nace el cuidado al medio ambiente.

Al respecto, Milán (1999), sistematiza una manera de aproximarse a los

diversos grupos de interés desde su “teoría de los stakeholders”, la cual nace como una opción tradicional que describía la indagación a la riqueza como la razón de ser de las actividades empresariales. En este sentido, los stakeholders se entienden, de manera general, como un grupo que puede ser afectado para conseguir el objetivo (p. 178).

Hoy en día, las empresas que intenten gestionar su comportamiento socialmente responsable deben tener como procedimiento principal el reconocimiento y diálogo con todos sus stakeholders (trabajadores, proveedores, clientes, sociedad, entre otros).

Por su parte, Fernández (2016) menciona que el objetivo principal de la organización ya no es la maximización de recursos (teoría clásica), sino la maximización a largo plazo del bienestar de todos sus stakeholders para que, a largo plazo, se pueda asegurar la supervivencia misma de la organización (p. 200).

Existen diversas clasificaciones de los stakeholders. La primera distinción es la referida por Elías (2007) entre stakeholders centrales y stakeholders latentes. Los stakeholders tienen dos grandes características: el poder comunicativo (capacidad de interlocución) y expectativas urgentes y legítimas. En este sentido los stakeholders centrales poseen ambas características, mientras que los stakeholders latentes poseen solo una (p. 202).

Una distinción más reciente es la expuesta por Navarro (2012) quien discrimina entre: (1) stakeholders íntimos y (2) stakeholders del exterior.

Es importante mencionar que podemos diferenciar a los stakeholders en función a sus diversos intereses legítimos, observando lo siguiente:

Figura 1

*Los stakeholders*

Tipo	Intereses legítimos
Socios, accionistas e inversionistas	Beneficio, rentabilidad, inversiones, gestión, entre otros.
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos.
Empleados	Salario, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, formación, empleabilidad, participación, desarrollo, clima laboral, no discriminación, etc.
Creadores de opinión y conocimiento	Transparencia, información veraz y actualizada.
Clientes	Justa relación calidad-precio, información veraz, garantías, salud y seguridad, posventa.
Instituciones financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción.
Competidores	Respeto a las reglas de libre competencia, reciprocidad, cumplimiento de compromisos, cooperación.
Proveedores y subcontratistas	Respeto a las reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara, posibilidades comerciales, respeto a marcas y propiedad industrial.
Comunidades locales, países y sociedades	Respeto a la soberanía nacional, legalidad, lucha contra la corrupción, contribución al desarrollo, colaboración con las instituciones.
Administración pública	Legalidad, contribución al desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, universidades, medio ambiente, ONG's
Partidos políticos	Legalidad, contribución al desarrollo.
Iglesias	Respeto a sus creencias y valores morales, participación ciudadana.
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos socio laborales.
Universidades	Investigación, desarrollo y formación.

*Fuente:* Navarro (2012)

La literatura especializada reconoce dos dimensiones generales de Responsabilidad social; es decir, la interna implica conductas referidas al cuidado y protección de los stakeholders internos (por ejemplo los trabajadores), mientras que la responsabilidad social externa implica las conductas relacionadas al cuidado y protección de los intereses de los stakeholders externos (por ejemplo el Estado o comunidades).

## **Normas y declaraciones internacionales**

En los últimos años han venido apareciendo a la par de definiciones conceptuales más claras sobre Responsabilidad social desde las diversas teorías, definiciones operacionales provenientes de normas técnicas, certificaciones, informes, entre otros, con el objetivo de sensibilizar e implementar programas dirigidos a la práctica de Responsabilidad social en relación a los derechos humanos, derechos socio-laborales y derechos medio-ambientales (Navarro, 2012, p. 187).

En el ámbito de los derechos humanos tenemos:

El Pacto Mundial (Global Compact)

El Consejo Económico y Social de la ONU (CESNU)

Los Compendios de los deberes humanos para empresas de Amnistía Internacional

Los Objetivos del Milenio (2000)

## **Responsabilidad social en el Perú**

La evolución del compromiso social en el Perú ha atravesado desiguales etapas, las cuales han variado acorde a los cambios políticos que se han dado en nuestra historia en el presente siglo. Hoy en día, una perspectiva diferente de diversos sectores, han podido adoptar prácticas, políticas y programas de Responsabilidad Social e integrarlos plenamente en la gestión de sus organizaciones, identificando oportunamente a sus stakeholders (clientes, trabajadores, el Estado, las ONG's, las comunidades, etc.)

En nuestro país existen cuatro sectores empresariales delimitados: las empresas transnacionales, las grandes empresas, las medianas empresas y las PYMES (pequeñas y microempresas). Por su parte, la empresa privada peruana tiene una enorme influencia en la estabilidad económica del país. (Lizano, 2000, p. 55).

Uno de los sectores que se ha mantenido estrechamente ligado a políticas de responsabilidad Social es el sector minero. En nuestro país, la minería constituye

uno de los mayores ejes para la economía del país, sin embargo, es la actividad que ha sido más cuestionada respecto a las políticas estrechamente ligadas al uso adecuado de nuestro ambiente natural. En los últimos años, las protestas sociales se han encaminado a discrepancias sobre el rol del Estado en el cuidado del medio ambiente.

Por otra parte, diversas empresas a nivel nacional están demostrando en los últimos años agregar en su sistema de gestión de políticas relacionadas a la Responsabilidad Social, sobretodo en el marco de los derechos socio-laborales. Asimismo, el Estado se muestra cada vez más preocupado por concientizar tanto a empresas nacionales como internacionales inversoras en nuestro país acerca de la importancia de la Responsabilidad Social en el cuadro nacional económico.

La Responsabilidad social enmarca dos aspectos importantes: (1) las preocupaciones sociales, derivadas de las acciones u operaciones realizadas por las empresas, las cuales deben tener carácter voluntario en relación a la reducción de diversas problemáticas y (2) considerar el cuidado del medio ambiente como un punto central en el marco de diversas políticas empresariales para reducir por ejemplo situaciones contaminantes (Navarro, 2012, p. 243).

La situación voluntaria implica que la empresa no realiza estas acciones por simple obligación, sino por un compromiso real con su entorno social o ambiental para poder reducir una problemática que afecta de manera directa o indirecta, entonces ¿qué motiva a una empresa a realizar estas acciones? pues un deseo ético de lograr mejoras en la sociedad. Muchas veces se confunden las acciones de la empresa como actos de Responsabilidad Social, pero son realizadas por que la ley lo solicita, por ejemplo incorporar un 3% de personas con discapacidad como trabajadores en una empresa, si lo cumplen es porque la ley lo obliga. Es así que los actos de Responsabilidad social son acciones en las cuales la empresa actúa más allá de ley.

Las acciones propias de Responsabilidad Social siempre tendrán como objetivo disminuir alguna problemática, desde la literatura especializada Navarro (2012) plantea tres enfoques: Enfoque centrado en la persona, está referido a las acciones relacionadas a las prácticas laborales, aquellas que como se señaló con

anterioridad van más allá de la ley, como capacitación de mejora de personal. También se puede hacer mención a las acciones de inclusión de personas con discapacidad.

Enfoque centrado en la comunidad, dirigido a un grupo social, algunas comunidades pueden verse afectadas por una problemática determinada por lo cual se hace necesario la intervención.

Enfoque centrado en el planeta, está relacionado con el tema del medio ambiente, tal vez uno de los más cuestionables en las consecuencias del ejercicio de las empresas.

Según Mullor (2011), mencionan:

La Responsabilidad social es el compromiso donde se aplican tramos de una colectividad que tienen para mantener las caritativas condiciones de su junto. Asimismo la información se relaciona apuradamente con la moral y la ética, por las decisiones a nivel conjunto. Por otro lado respecto a la norma y aspectos legales de modo no formal, normas aprisionadas, esto inicio con la terminología de famosos para cuidar los derechos humanos. (p. 90)

Uniagustiniana (2010) en su libro que tiene el título Responsabilidad social Empresarial, mencionó que la Responsabilidad social tiene conceptos muy amplios, desde el medio ambiente hasta el producto elaborado, transmitiendo la ética moral sobre el fin comercial (p.34).

A modo de síntesis, la Responsabilidad social se entiende como el contiguo de los trabajos innovadores de una ordenación, asentadas en el acatamiento de las normas y valores moralistas, para institucionalizar un gobierno debe ser íntegro y transparente generando recursos responsables a favor del medio ambiente (Díaz, 2010, p.2).

Un aspecto importante al momento de referirnos a la Responsabilidad social, se relaciona con marcar una diferencia con la filantropía o la caridad. Por su parte,

Solano (2009, p.38) plantea dos aspectos a tener en cuenta respecto a la Responsabilidad social. En este sentido, se considera dos aspectos básicos para diferenciar la Responsabilidad Social de la caridad: su carácter voluntario y que va más allá de la ley.

Robbins y Judge (2009, p.39) identifica los siguientes criterios para diferenciar acciones propias de Responsabilidad social: brindar servicios y bienes que respondan a lo que el usuario solicita ayudando a su fortuna; manifestar una conducta moral en todos sus ejercicios y mostrar un respeto estricto del ambiente, interno y externo. Una empresa siempre buscará maximizar sus ganancias, pero si estas afectan a sus grupos de interés, pues no cumplirán las condiciones referidas anteriormente.

Fernández (2016) refiere:

El compromiso corporativo, abarca más que el desempeño de las normas y leyes, brindando un supuesto su obediencia y su preciso desempeño. Por ello en este sentido, el régimen laboral y los procedimientos coherentes con el medio ambiente aplican al compromiso social. (p.78)

Por otra parte, el documento elaborado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA, 2003) identifica las reglas fundamentales o principios básicos que direccionan todo comportamiento socialmente responsable de las organizaciones:

- **Transparencia:** hace referencia a la disposición que provee a sus grupos de interés respecto a su conducta social y acorde a las expectativas de la sociedad.
- **Materialidad:** propone que toda clasificación tiene que considerar las diversas necesidades y perspectivas de los equipos de interés en la conquista de fallos adecuados.
- **Verificabilidad:** implica que todos los comportamientos socialmente

responsables deben someterse a un proceso de verificación externa, para que junto a la transparencia otorguen credibilidad a la organización.

- **Visión amplia:** el contexto de sostenibilidad propio de toda organización debe ser amplio, por lo tanto, debe tomar en cuenta el impacto a nivel continental, regional y local.
- **Mejora continua:** implica la identificación de objetivos a mediano y largo plazo.

En el 2003, la AECA, elaboró un pergamino para delimitar las teorías relacionadas a la Responsabilidad social, diferenciándola de conceptos como: acción social, ética empresarial, gestión medioambiental, entre otros; dicho documento sostiene que “la Responsabilidad social simboliza el compromiso con la idea de organización caracterizado hacia una sociedad” (AECA, 2003, p.8).

Diversas investigaciones utilizan indiscriminadamente los términos, aunque frecuentemente no se distingue entre ambos términos, existe una ligera diferencia conceptual. Zapata (2012) refieren que aunque ambos términos apuntan a la sensibilidad que debe tener y aplicar cualquier organización respecto a las necesidades de su entorno y de la sociedad en general. La Responsabilidad Social Corporativa se entiende como una característica general propia de todas las grandes organizaciones empresariales, mientras que la Responsabilidad Social Empresarial es más específica y propia a una empresa (p. 108).

## **Dimensiones de la variable responsabilidad social**

### **Responsabilidad a nivel económico**

Según Navarro (2012) refirió que:

La responsabilidad económica de las empresas, muestra la creencia que las empresas tienen la obligación de ser productivas y rentables, satisfacer las necesidades de los consumidores de la sociedad.

Según Carrol (1991) (citado por Uniagustiana, 2010) refirió que:

Componen la base del monumento y son comprendidas como la fabricación de servicios y bienes, que solicitan los compradores. Asimismo es la indemnización con la entrega de servicios o bienes, que la empresa debe conseguir para un mejor proceso (p. 77).

### **Responsabilidad a nivel legal**

Según Navarro (2012) refirió que: La responsabilidad legal de las empresas vienen hacer cumplimiento de sus obligaciones económicas dentro del marco de los requisitos legales frente a la sociedad.

Según Calderón (2013), definió como: “La Responsabilidad social y sus proritudes tienen que ser naturales mucho más que ir a procesos legales, pero en armonía con la ley. Por ello se concluye que el compromiso social posee valores importantes y del cuadro legal histórico” (p. 8).

Según Carrol (1991) (citado por Uniagustiana, 2010) señala que debe cumplirse la Ley y las regularizaciones estatales, de este modo se podrá trabajar dentro de la empresa (p.78).

### **Responsabilidad a nivel de la ética**

Según Navarro (2012) definió como:

Los códigos, normas y valores no escritos que tácitamente vienen de cada sociedad; esta responsabilidad va más allá de los requisitos legales y requiere que las empresas cumplan las normas establecidas que definen un comportamiento apropiado.

Según Calderón (2013), definió como: “La ética industrial se fundamenta en las recomendaciones compactas que se dan dentro de la entidad, permitiendo una interpretación adecuada tanto en la formación del personal, y tiene que dirigir a la

compañía” (p.13).

Según Carrol (1991) (citado por Uniagustiana, 2010) señaló la necesidad de ser responsable y educado, ecuánime y sensato, e impedir o quitar el daño dentro de la compañía. Cuyos compromisos involucran aquellas diligencias y experiencias que el consorcio necesita (p. 79).

### **Responsabilidad a nivel filantrópico**

Según Navarro (2012) señaló como: La responsabilidad filantrópica de las empresas es voluntaria por naturaleza y refleja el deseo común de ver que las empresas se involucren activamente en la mejora de la sociedad.

Según Calderón (2013), definió como: “Ejecutar inversiones a nivel filantrópico tiene que ver con el debate político en todos los niveles y otras ejecuciones a favor de la sociedad” (p. 16).

### **Responsabilidad a nivel ecológica**

Según Navarro (2012) definió como:

El cumplimiento de las obligaciones ambientales de su localidad, frente a su accionar, cuenta con políticas o programas de cuidado del medio ambiente y apoya campañas de prevención, conservación y regeneración del medio ambiente.

Según Calderón (2013), definió como:

En su extensión ecológica, determina que el compromiso total tiene que ver con los resultados climáticos de sus métodos, de productos, existe el prejuicio de casos que causen daño, por eso conlleva a la ejecución de acciones directas para la contribución, conservación y perfeccionamiento de la herencia ecológica hacia el bien de la humanidad presente y futura. (p.20)

### **1.3.2 Bases teóricas de la variable gestión empresarial**

Según el Diccionario de la Real Academia, definió como el acto de administrar y genera un trámite de un determinado asunto. Es la capacidad que tienen las instituciones para alcanzar los objetivos trazadas utilizando los recursos de la institución para cumplir sus metas. Es decir la institución realiza gestiones para cumplir los objetivos, realizando las coordinaciones sobre los recursos de forma adecuado.

La Gestión empresarial es aquel proceso que permite la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control de dichos recursos a favor de la entidad y/o compañía, buscando incrementar sus metas o conseguir sus objetivos (Chiavenato, 2014, p. 124).

### **Origen y evolución de la gestión administrativa**

#### **La gestión administrativa en la edad Antigua**

El concepto de administración, inició desde el pensamiento antiguo; ya que el hombre desde sus orígenes realizaba acciones de sobrevivencia que vendría a conceptualizar desde la experiencia vivencial, por ejemplo en Egipto existía un sistema administrativo de la economía conocido como el primer sistema de servicio. Esta sería una primera percepción de la existencia de la administración.

#### **La gestión administrativa en la edad media**

En esta época predominó el centralismo donde se vio débil y surgió con mayor fuerza la autoridad que posteriormente dio origen al terrateniente donde muchas personas fueron sometidas debido al centralismo del gobierno.

## **La gestión administrativa en la época moderna**

En donde se inicia una nueva mirada sobre la gestión administrativa donde el primer movimiento sobre la gestión administrativa pública se dar en Rusia y Australia, priginándose los primeros estudios científicos sobre el tema.

## **Administración en la edad contemporánea**

Campos (2014) sostuvieron que esta es la época donde surge la base y se desarrolla la ciencia sobre la administración como ciencia producto de las necesidades de las personas, en esta época surgieron también nueva teorías, principios y funciones administrativas. Donde muchos autores desarrollaron aportes como F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbrenth y Helton Mayo, quienes dieron aportes importantes en la base de desarrollo (p. 49).

## **Importancia de la gestión administrativa**

Campos (2014), sostienen que el trabajo de formar una sociedad económicamente eficaz con normas sociales y con un gobierno resulta una meta de la gestión, donde las empresas de hoy en día tienen un control sobre la función de una administración efectiva con la finalidad de satisfacer los objetivos económicos, sociales y políticos (p. 114).

## **Gestión administrativa**

Hernández (2013), sostuvo que la gestión administrativa moderna se entiende como una trabajo de construcción a nivel económico estable y sostenible para la población (p. 35).

Al hablar del proceso administrativo se debe tener en cuenta que funciona según sus objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos Si se habla de una empresa entonces en importante analizar las competencias que presenta el administrador, el proceso de gestión dependerá de cómo desarrolla las actividades y los procedimiento que emplea (planeación, organización, ejecución y control).

Saker, Guerra y Silvera (2015), mencionó que es un grupo de acciones de congregan recursos enfocados a la consecución de logros, al respecto la gestión administrativa como un conjunto de procesos, acciones y actividades que debe desarrollar una organización que le permita el fortalecimiento de sus actividades empresariales, con el único objetivo de lograr las metas propuestas a través de un conjunto organizado y lógico de acciones o pasos como son: la proyección, la organización, la trayectoria y la inspección.

Mullor (2011) afirmó que la importancia de la gestión administrativa radica en el trabajo en equipo y un entorno laboral agradable y adecuado donde se desarrolle el trabajo en forma eficiente y cumpliendo los fines de la empresa, se considera también que los directivos desarrollen actividades que cumplan los procesos (planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar), que permita mejoras sociales económicas con disposiciones legales adecuadas a la realidad y a la mejora de los servicios de calidad de la empresa, como el gran desafío de la gestión administrativa moderna (p. 230).

Es importante mencionar el aporte de Robbins y Judge (2009) sobre la gestión administrativa, quienes refirieron su importancia para lograr que se formen las cosas, con eficacia y empuje, a través de otros individuos, con actividades importantes según desempeño de funciones dentro de la organización.

En este aporte los autores aludieron al hecho que la gestión administrativa maneja tres elementos sustanciales: los procesos de gestión, la eficiencia y la eficacia. Los procesos son las secuencias coherentes y lógicas a seguir para una buena gestión en nuestro caso tenemos a la planificación, organización, dirección y control; el otro elemento es la eficiencia que nos permite responder correctamente las tareas asignadas y la eficacia como producto terminado y debidamente realizado.

## **Dimensiones de la variable gestión empresarial**

### **Planeación**

Chiavenato (2014), afirmó que la planeación, “es la ocupación administradora que establece por adelantado cuales son los ecuánimes logros que se comprometen a lograr y que deben concebir para conseguirlo” (p.143).

Es decir, la planeación alude al hecho de elegir asertivamente los protocolos de acción, que permitan establecer a donde queremos dirigirnos.

Se puede afirmar que la planificación es el inicio de las operaciones a realizarse dentro de la empresa, tal como lo manifiesta Luna (2008, p.102). Esto permite establecer plazos que contribuyan en forma adecuada a alcanzar los objetivos y metas de toda organización.

Empero, la planificación es la que sostiene el funcionamiento de la gestión administrativa ya que brinda la direccionalidad a la empresa a través de los objetivos y metas.

Sobre lo mencionado Campos (2014), manifiestaron que la planificación constituye las metas de la compañía para lograr los objetivos (p.8). Este apunte es importante ya que la planeación determina cuales son las acciones que se necesitan para alcanzar las metas propuestas; en este sentido, los objetivos asumen un rol de estándares o indicadores que permiten contrastar lo propuesto.

### **Organización**

Lizano (2000, pp. 6-7), mencionó que la compañía trabaja para producir bienes y/o servicios para el presente y futuro mercado, generando autoevaluación para la mejora constante. Por ello, se clasifica en capacidad de dirección y de innovación, factores dinámicos, capital humano operativo, capital humano táctico, finanzas, mercadotecnia, portafolio de servicios y productos.

Chiavenato (2014, p. 129), mencionó que la compañía es la estructura social encaminada hacia objetivos específicos que ha sido estructurada de forma deliberada. Asimismo, la organización se puede visualizar de dos formas; la formal,

la cual se fundamenta en una división equitativa de la labor, que se especializa en órganos, y el hombre en distintas actividades. Por otro lado se tiene la organización informal, que nace de lo espontáneo, que se da entre las personas que ocupan diversos cargos en la entidad, nace desde una amistad.

Al respecto Lizano (2000), indicó que la organización es una entidad que busca generar actividades en conjunto para el logro de objetivos (p.73). En este sentido toda empresa debe tener en cuenta todos los recursos de los que dispone, que permitan hacer funcionar la gestión administrativa con secuencialidad lógica y coherente con los objetivos y metas, optimizando temporalmente todos los recursos disponibles.

Chiavenato (2014), le da una connotación humanista a la organización, afirmando que está compuesta por personas para lograr satisfacción en utilidades o bienestar social (p.148). De esta forma, se debe tener en cuenta el factor humano, los comportamientos y las creencias, dando como resultado una cultura del comportamiento, que permita describir cómo se comportan los individuos en el ambiente organizacional.

Cabe anotar que en la organización se deben describir las funciones jerárquicas y las acciones que la empresa realiza a través de actividades que se desarrollan en forma secuencial y ordenada.

Esta secuencialidad se establece mediante las siguientes fases:

División del trabajo, esfuerzo común para producir más y mejor.

Autoridad, empoderamiento y toma de decisiones.

Disciplina, compromiso a las funciones y reglas de la empresa.

Línea de mando, delimitaciones claras en las líneas de mando.

Unidad de dirección, se refiere a la estructura orgánica.

Jerarquía, ordenamiento de los cargos de importancia laboral.

Estabilidad del personal, mantener en tiempos adecuados a los miembros de la empresa con el fin de que aprendan y se adapten.

Espíritu de grupo, solidaridad y cooperación tanto laboral como social.

## **Dirección**

Chiavenato (2014), señaló que es la tercera función y sigue a la planeación y la organización. Asimismo se determina que la planificación permitirá una adecuada dirección en la compañía (p. 130).

Pinto (2013), definió la dirección afirmando: “consideramos importante resaltar sobre la base de esta afirmación que en la dirección se debe encaminar el trabajo de una organización donde existan autoridades y responsabilidades pertinentes y que actúen en forma efectiva frente a las situaciones empresariales” (p. 126).

En este sentido Hernández (2013), señaló que la dirección: “Se concierne claramente con el modo de orientar la diligencia de los individuos que componen la compañía para lograr el objetivo o las metas” (p.149). Como señala el autor es importante establecer acertadamente los objetivos y metas a través de los planes, los cuales deben tener la iniciativa de todos sus colaboradores de la organización, permitiendo que estos asuman posturas más protagónicas a través de la confianza, fomentando el trabajo en equipo con respeto y disciplina, buscando siempre las mejoras para el éxito de la empresa con una mejor toma de decisiones.

## **Control**

Koontz (1994), señaló sobre el control: “en este sentido afirmamos que el control permite observar si los esfuerzos de la gestión administrativa están logrando las metas propuestas, generando la retroalimentación de funciones (p. 144).

Chiavenato (2014) señaló que el control surge por necesidad de prevenir errores; ya que en todo proceso siempre hay fallas o dificultades de diferente índole (humanas, materiales, sistemas, etc.). Ante este, el control permitirá conocerla, enfrentarla y manejarla con capacidades (mentales y físicas).

Lizano (2000) afirmó sobre el control, es la actividad que es utilizada para la medición correcta de las metas, de este modo se cumplen pilares a través de resultados (p. 110). Sobre lo que menciona el autor es preciso mencionar dentro de

los proceso de gestion administrativa, que el control compara los resultados con los planes, objetivos y metas que se propusieron haciendo énfasis en los resultados obtenidos, reflexionando sobre las la organización y dirección del sistema.

## **Integración**

Lizano (2000) informó que la integración puede tener debilidades que perjudiquen a la compañía si no se acciona (p.4)

## **Responsabilidad social y su importancia en la gestión administrativa**

Garcia (2006), señaló “en esta última década se ha producido cambios importantes de la competitividad y la globalización de los mercados” (p.67). Hemos podido ver que las empresas han tomado un mayor realce a la responsabilidad social donde buscan a través de ella mejorar su productividad y ser más competitivas.

El Instituto de Investigación Científica (2018) aludió al impacto de la responsabilidad social en la asociación corporativa en el Perú, haciendo mención a las actividades desarrolladas por las empresas peruanas como AFP Integra, Kimberly Klark Perú y BCP, quienes promueven políticas y prácticas de gestión en los grupos con los que trabajan; este impacto de las empresas se ve traducido en mejoras para la educación, medio ambiente, comunidades vulnerables, etc.

Garcia (2006) manifestó “las organizaciones incorporan herramientas que permiten elevar los niveles de productivid y calidad de los productos y servicios administrados; la gestión de la responsabilidad social constituye un nuevo elemento de competitividad, la que puede traer un nuevo número de clientes” (p.68). La responsabilidad social está vista desde un nuevo elemento de competitividad, es atractiva para los clientes y le da un plus al servicio o bien ofrecido. Es decir que establece en su teoría que la responsabilidad social tiene relación con la importancia de la gestión empresarial constituyendo un nuevo elemento de competitividad.

## **1.4. Formulación del problema de investigación**

### **1.4.1 Planteamiento del problema**

#### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?

#### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?

#### **Problema específico 5**

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

La presente investigación es de gran importancia ya que analiza los problemas y refuerza el conocimiento, brindando una debida relevancia a la responsabilidad social en la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, permitiendo un mejor clima organizacional, con el refuerzo de valores.

En esta investigación, se buscó probar que existe una relación entre la responsabilidad social y la gestión empresarial. Puesto que los trabajadores administrativos necesitan seguir con una rutina de ejercicios para poder reaccionar mejor ante las circunstancias sociales que se les presenten. Es esencial partir lo más temprano posible para tener un mayor dominio de Gestión empresarial y Responsabilidad social.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Los colaboradores tendrán un mejor manejo de gestión empresarial mientras mejoren lo que es la responsabilidad social con respecto a la empresa, lo cual es beneficioso por lo que forma parte de una empresa con trayectoria. Los aspectos que considera la responsabilidad social les permite a las empresas mejorar la calidad de gestión. Desde el ángulo empresarial la investigación aporta como la Responsabilidad social es inherente al progreso de las empresas en la actualidad y mejora la relación con el cliente y la sociedad, permite también identificar los niveles más deficientes, de esta forma se sugieren líneas de atención y productividad para conseguir un adecuado desarrollo.

El estudio contribuye con sugerencias para optimizar la calidad en el servicio y eficiencia en los colaboradores de una empresa, la elaboración de competencias, capacidades y contenidos, orientados a desarrollar las dimensiones de Responsabilidad social que se encuentren deficientes o afectadas.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

Se adaptó un instrumento que evaluó la gestión empresarial con fines de investigación. Esto servirá de mucha utilidad en las empresas; ya que muchos lo

desconocen y por consiguiente no evalúan la responsabilidad social, por la falta de investigaciones e informaciones en el campo educativo regional y local referido a este tema.

A través del instrumento se han detectado las falencias y fortalezas para mejorar no solo como empresa sino como una entidad enfocada al progreso del país.

#### **1.5.4. Justificación económica**

Esta investigación permitirá fortalecer el desarrollo económico de la compañía por el ingreso per cápita y la renta, para minimizar sus riesgos como negocio. Además podrá desarrollar una estrategia de rentabilidad basada en responsabilidad social, la cual generará un impacto de crecimiento de la empresa.

### **1.6. Hipótesis o supuestos**

#### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

#### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

HE-1: Existe relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

HE-2: Existe relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

HE-3: Existe relación entre la responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

HE-4: Existe relación existe entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

HE-5: Existe relación entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo Especifico 1**

Determinar la relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

#### **Objetivo Especifico 2**

Determinar la relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

#### **Objetivo Especifico 3**

Determinar la relación entre la responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

#### **Objetivo Especifico 4**

Determinar la relación entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

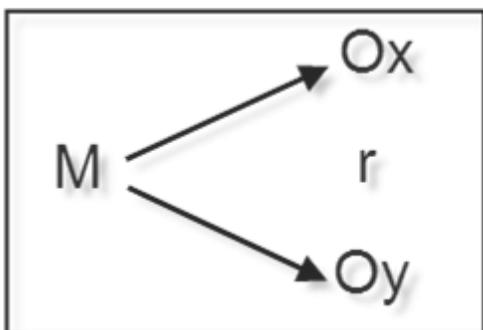
#### **Objetivo Especifico 5**

Determinar la relación entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se utilizó en el presente estudio fue No experimental descriptivo – correlacional; es decir, buscó predecir el comportamiento de una de las variables a partir del conocimiento de la otra variable. Asimismo este tipo de investigación empleó el diseño transversal; puesto que analizó a las variables en un momento determinado, durante el año 2017, con el objetivo de determinar la relación existente entre la responsabilidad social y la gestión empresarial (Hernández et. al., 2010, pp. 149-151).



Donde:

- M** Muestra de investigación
- O<sub>x</sub>** Variable: Gestión empresarial
- r** Coeficiente de correlación
- O<sub>y</sub>** Variable: Responsabilidad social

## 2.2. Variables, Operacionalización

### Definición conceptual de la variable responsabilidad social

Según Navarro (2012), “El compromiso social se conoce como la integración voluntaria, de las entidades, hacia las diversas preocupaciones sociales y medio ambientales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los interlocutores (p.70).

### **Definición operacional de la variable Responsabilidad social**

Es una estrategia de crecimiento que consiste en desarrollar actividades a favor de los grupos de interés de la empresa Saga Falabella del distrito de Miraflores, con el objetivo de lograr las metas establecidas mientras contribuyen a un desarrollo sostenible.

Se presentan 5 dimensiones:

- Responsabilidad Económica
- Responsabilidad Legal
- Responsabilidad Ética
- Responsabilidad Filantrópica
- Responsabilidad Ecológica

### **Definición conceptual de la variable Gestión empresarial**

Según Chiavenato (2014), puede definirse como aquel “proceso de: planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con la finalidad de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos (p. 124).

### **Definición operacional de la variable Gestión empresarial**

Es un proceso estratégico y administrativo encargado de gestionar los recursos diversos de la empresa Saga Falabella del distrito de Miraflores, con el objetivo de llevar a cabo sus actividades de manera eficaz y eficiente.

Se presentan 5 dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Integración
- Dirección
- Control

Tabla 1

*Operacionalización de la variable responsabilidad social*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Niveles y rangos
Responsabilidad Social	Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad	Muy Alta: de 81 a 100
	Responsabilidad legal	Cumplimiento de obligaciones económicas dentro del marco legal	Alta: de 61 a 80 Promedio: de 41 a 60
	Responsabilidad ética	Cumplimiento de códigos, normas y valores	Baja: de 21 a 40 Muy Baja: de 0 a 20
	Responsabilidad filantrópica	Involucramiento activo en la mejora de la sociedad	
	Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 2

*Operacionalización de la variable gestión empresarial*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Gestión empresarial	Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas.	Muy Alta: de 81 a 100
	Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.	Alta: de 61 a 80
	Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño	Promedio: de 41 a 60
	Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.	Baja: de 21 a 40 Muy Baja: de 0 a 20
	Control	Estrategias, control preventivo y preliminar.	

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La investigación estuvo conformada por la totalidad de colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A.C., situada en el distrito de Miraflores en el año 2017: 100 trabajadores.

Tabla 3.

*Población de personas que trabajan en la empresa de Saga Falabella*

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Válido</b>	<b>Masculino</b>	<b>56</b>	<b>56,0</b>
	<b>Femenino</b>	<b>44</b>	<b>44,0</b>
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 3, 56% de la población es del género masculino mientras que el 44% pertenece al género femenino.

### **2.3.2. Muestra**

Se aplicó una muestra no probabilística; ya que la elección de los elementos depende de las características de la presente investigación o de quien realiza la muestra, mas no depende de la probabilidad (Hernández et. al., 2010, p. 176).

### **2.3.3. Muestreo**

Se decidió tomar en cuenta a la totalidad de la población: 100 colaboradores de la empresa Saga Falabella, los cuales fueron evaluados mediante un censo.

### **2.3.4. Criterios de selección**

Se analizó a todos los colaboradores de la empresa Saga Falabella; sin hacer distinción en cuanto a sexo, nivel cultural, entre otras, al momento de evaluarlos; ya que todos conforman el objeto de estudio de esta investigación.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica e instrumentos**

La técnica seleccionada fue el censo; el cual permitió obtener información de todos los elementos que conforman la población de estudio. Es decir, se analizó a la totalidad de empleados de la empresa Saga Falabella.

El censo se aplicó a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue calificado a través de la escala de Lickert de cinco puntos

Tabla 4

*Escala de Lickert*

Escala de Lickert	
Muy Alta	5
Alta	4
Promedio	3
Muy Baja	2
Baja	1

**Ficha técnica**

Nombre del Instrumento: Cuestionario de responsabilidad Social y gestión empresarial

Autor y Año: Vanessa Cochachi Rojas - 2017

Universo de estudio: 100 colaboradores de la empresa Saga Falabella

Nivel de confianza: 98.0%

Margen de error: 2.0%

Tamaño muestral: 100 colaboradores de la empresa Saga Falabella

Tipo de técnica: Censo

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 24 de noviembre de 2017

Escala de medición: Escala de Lickert

Tiempo utilizado: 30 minutos

## 2.4.2. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

### Validez del instrumento para medir la responsabilidad social

Para comprobar el soporte interno de las variables, el instrumento fue evaluado por el juicio de expertos, por lo que se pidió la conformidad de 3 doctores, acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación. Es importante precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta tres indicadores: claridad, pertinencia y relevancia, en el cual se presenta los valores de SI corresponde y NO corresponde.

Tabla 5

*Consolidación de validez de contenido por los expertos del instrumento para medir la variable responsabilidad social*

Criterios	Dr. Victor	Dr. Leonidas	Dr. Samuel	Total
	Pastor Talledo	Manuel Bravo Rojas	Rivera Castillo	
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si
Claridad	Si	Si	Si	Si

*Fuente:* Elaboración propia

### Validez del instrumento para medir la gestión empresarial

Para comprobar el soporte interno de las variables, el instrumento fue evaluado por el juicio de expertos, por lo que se pidió la conformidad de 3 doctores, acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación. Es importante precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta tres indicadores: claridad, pertinencia y relevancia, en el cual se presenta los valores de SI corresponde y NO corresponde.

Tabla 6

*Consolidación de validez de contenido por los expertos del instrumento para medir la variable gestión empresarial*

	Dr. Víctor Pastor Talledo	Dr. Leonidas Manuel Bravo Rojas	Dr. Samuel Rivera Castillo	Total
<b>Criterios</b>				
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si
Claridad	Si	Si	Si	Si

*Fuente:* Elaboración propia

Asimismo, se indica los datos de los 3 expertos que validaron el instrumento aplicado en el presente estudio:

Dr. Víctor Pastor Talledo

Dr. Leonidas Manuel Bravo Rojas

Dr. Samuel Rivera Castillo

### **Confiabilidad**

El instrumento primeramente se realizó una prueba previa, por lo que se tomó como muestra a los 20 trabajadores con cualidades similares se aplicó Alfa de Cronbach, donde se obtuvieron los datos.

El procedimiento de comprobación confiabilidad de los datos se ha realizado mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, de la escala de medida es 97,8% para la variable 1 (Responsabilidad social). Esta misma tendencia se observa en la tabla 8.

Tabla 7

*Confiabilidad de la prueba de la Variable Responsabilidad Social*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,978	20

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de Alfa de Cronbach, de la escala de medida es 97,8% para la variable responsabilidad social. Esta misma tendencia se observa en la tabla 9.

Tabla 8

*Confiabilidad de la prueba de la Variable Gestión Empresarial*

Alfa de Cronbach	N°de elementos
,979	20

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de Alfa de Cronbach, de la escala de medida es 97,9% para la variable Gestión Empresarial.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

### **2.5.1. Programas estadísticos**

Se codificó la información en una base de datos mediante del programa IBM SPSS STATISTICS V.23, que permitió realizar las pruebas estadísticas para la investigación.

### **2.5.2. Análisis Descriptivo**

Mediante este análisis, se observó el comportamiento de los dos variables para luego realizar la interpretación de la información. Se presentaron los resultados mediante tablas de frecuencia y gráficos elaborados para cada dimensión y se definió la confiabilidad del instrumento utilizando del software IBM SPSS Statistics 23.

### **2.5.3. Análisis ligado a la hipótesis**

Se realizó con la finalidad de generalizar las conclusiones utilizando la prueba de hipótesis no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar si se acepta o no las hipótesis mediante el programa estadístico SPSS Statistics 23.

### **2.6. Aspectos éticos**

El estudio realizado se ha ejecutado según el diseño de investigación cuantitativa determinada por la Universidad César Vallejo. Además, cumple con respetar la autoría de las fuentes examinadas a través de las citas según APA 6ta Edición. Para la ejecución del proyecto se contó con la autorización de la empresa Saga Falabella y la participación voluntaria de todos sus colaboradores.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo

Tabla 9

*Nivel de responsabilidad social desde la percepción de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	77	77,0
	Promedio	10	10,0
	Alta	13	13,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia

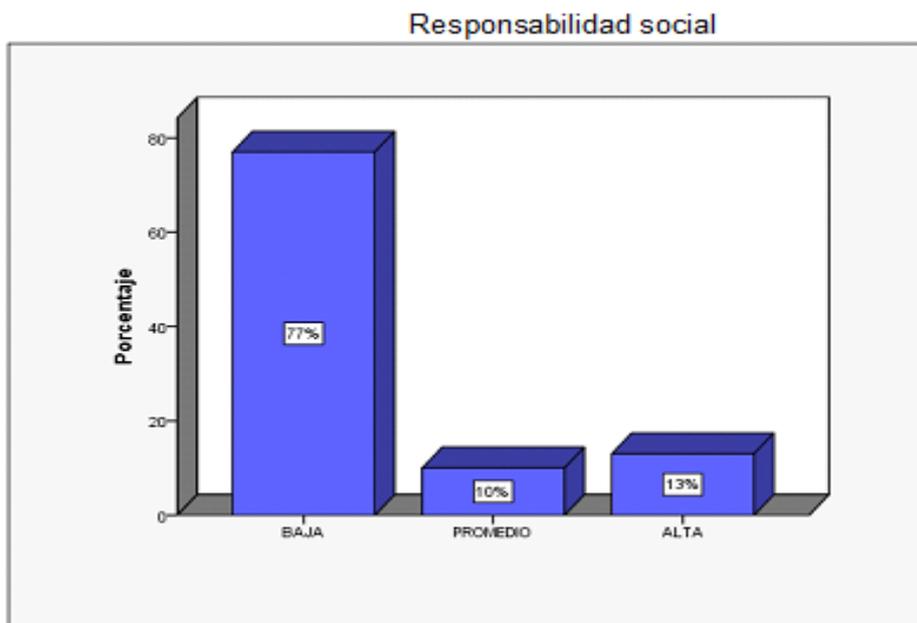


Figura 2. Nivel de responsabilidad social desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

En la tabla 9 así como en la figura 2, se observa que el 77% de los encuestados opinan, que la responsabilidad social percibida, en su mayoría en la empresa se desarrolla de forma deficiente, mientras que el 10% indican que la responsabilidad social posee un nivel promedio y un nivel alto (13%).

Tabla 10

*Nivel de gestión empresarial desde la percepción de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Baja	77	77,0
Promedio	8	8,0
Alta	15	15,0
Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia.

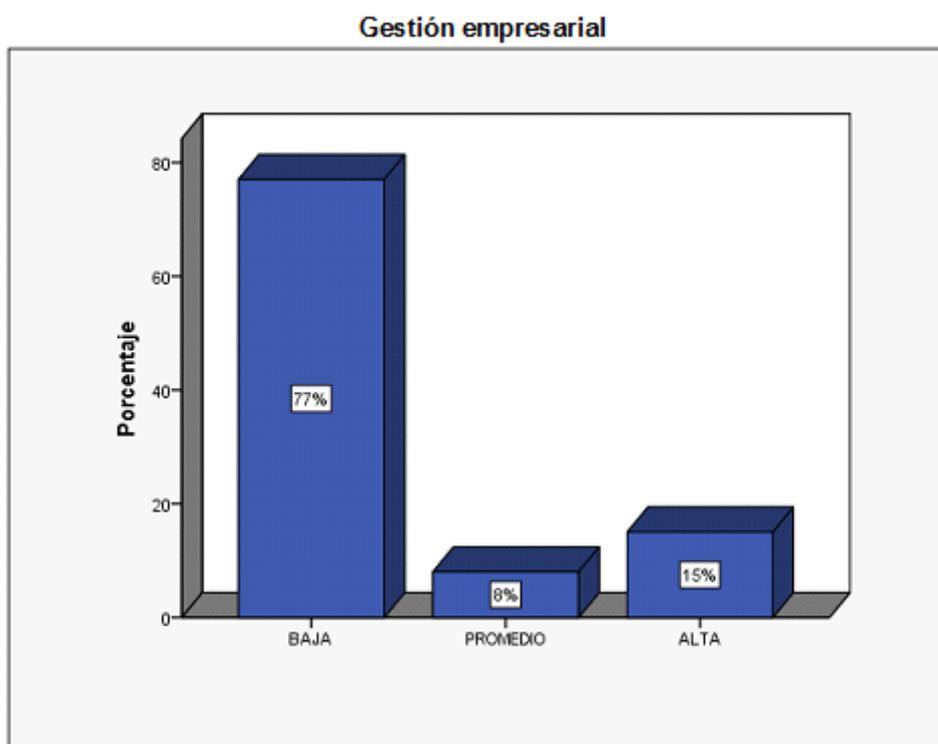


Figura 3. Nivel de gestión empresarial desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

Como se observa en la tabla 10 y figura 3, en el año 2017, los colaboradores tuvieron la siguiente percepción sobre la gestión empresarial en su mayoría baja (77,0%), nivel de promedio (8,0%) y nivel alto (15%).

Tabla 11

*Nivel de planeación desde la percepción de los trabajadores de la empresa de Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	74	74,0
	Promedio	11	11,0
	Alta	15	15,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia

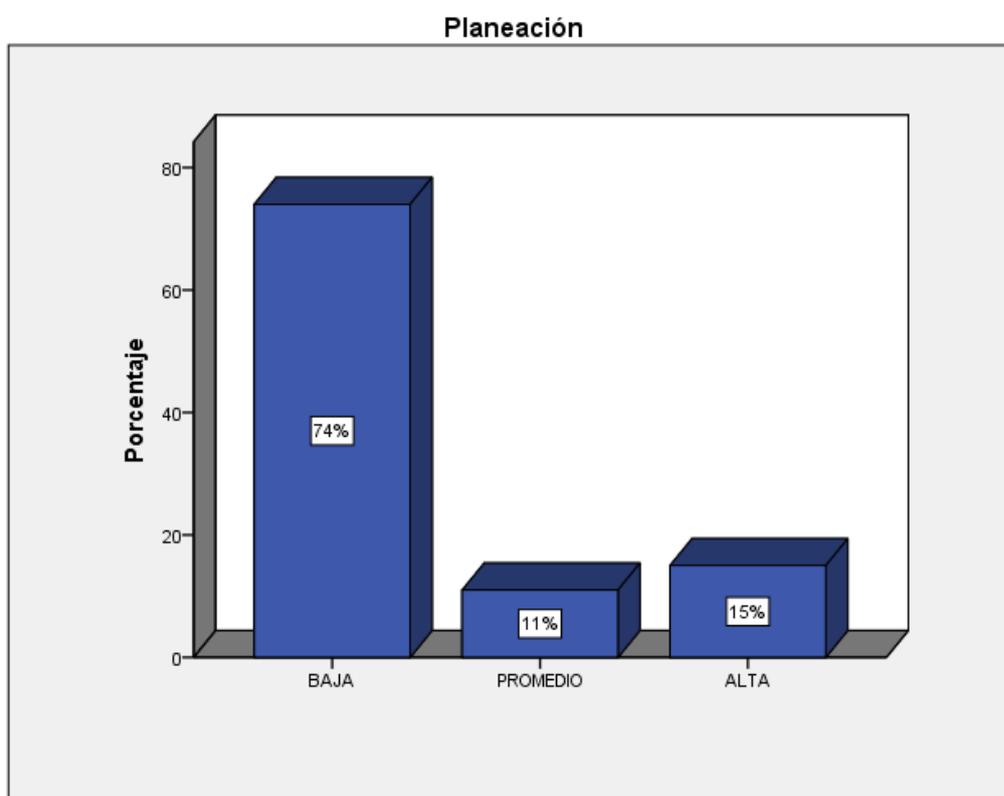


Figura 4. Nivel de Planeación desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

Como se observa en la tabla 11 y figura 4, en el año 2017, los colaboradores tuvieron la siguiente percepción sobre el proceso de planeación: en su mayoría deficiente (74,0%), a nivel regular (11,0%) y a nivel alto (15%).

Tabla 12

*Nivel de la organización desde la percepción de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	78	78,0
	Promedio	9	9,0
	Alta	13	13,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia

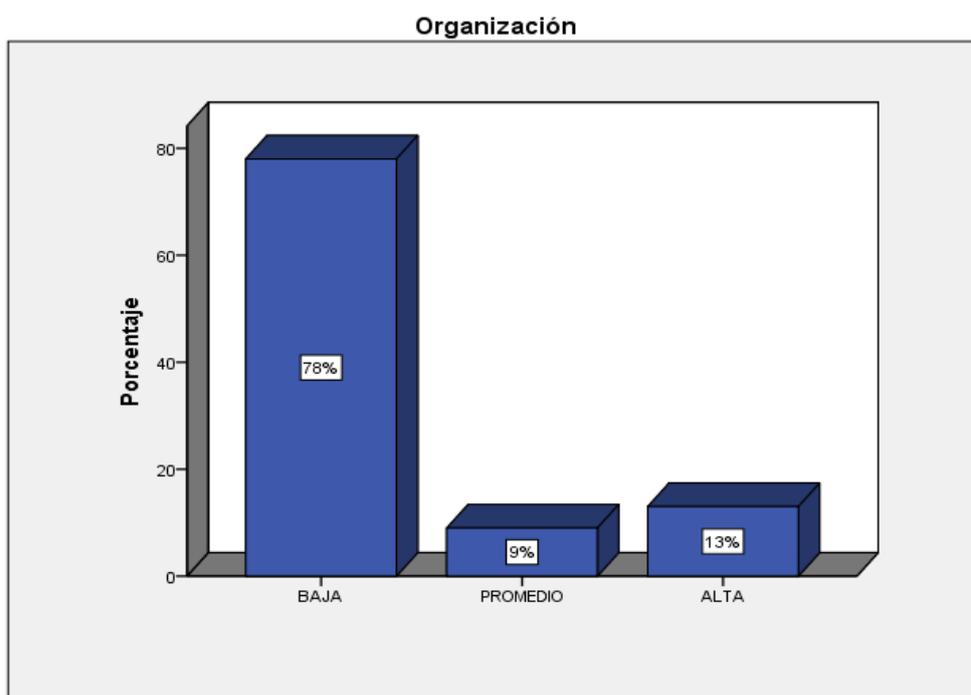


Figura 5. Nivel de la organización desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

Como se observa en la tabla 12 y figura 5, en el año 2017, los colaboradores tuvieron la siguiente percepción sobre el proceso de organización: en su mayoría percibieron que es bajo (78,0%) mientras que a nivel promedio (9,0%) y finalmente a nivel alto (13%).

Tabla 13

*Nivel de la integración desde la percepción de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	75	75,0
	Promedio	10	10,0
	Alta	15	15,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia

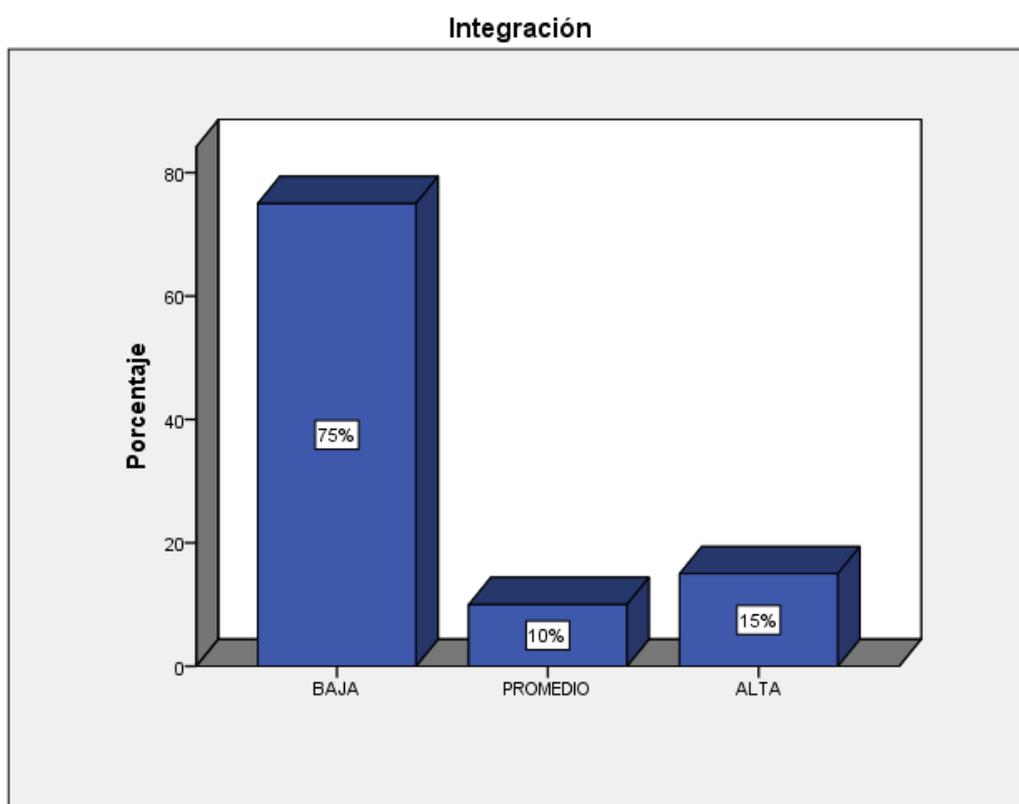


Figura 6. Nivel de la integración desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, año 2017.

Como se observa en la tabla 13 y figura 6, en el año 2017 los colaboradores tuvieron la siguiente percepción sobre el proceso de integración: en su mayoría es bajo (75,0%) mientras que a nivel promedio (10,0%) y finalmente a nivel alto (15%).

Tabla 14

*Nivel de la dirección desde la percepción de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Promedio	100	100,0

Fuente: Elaboración propia.

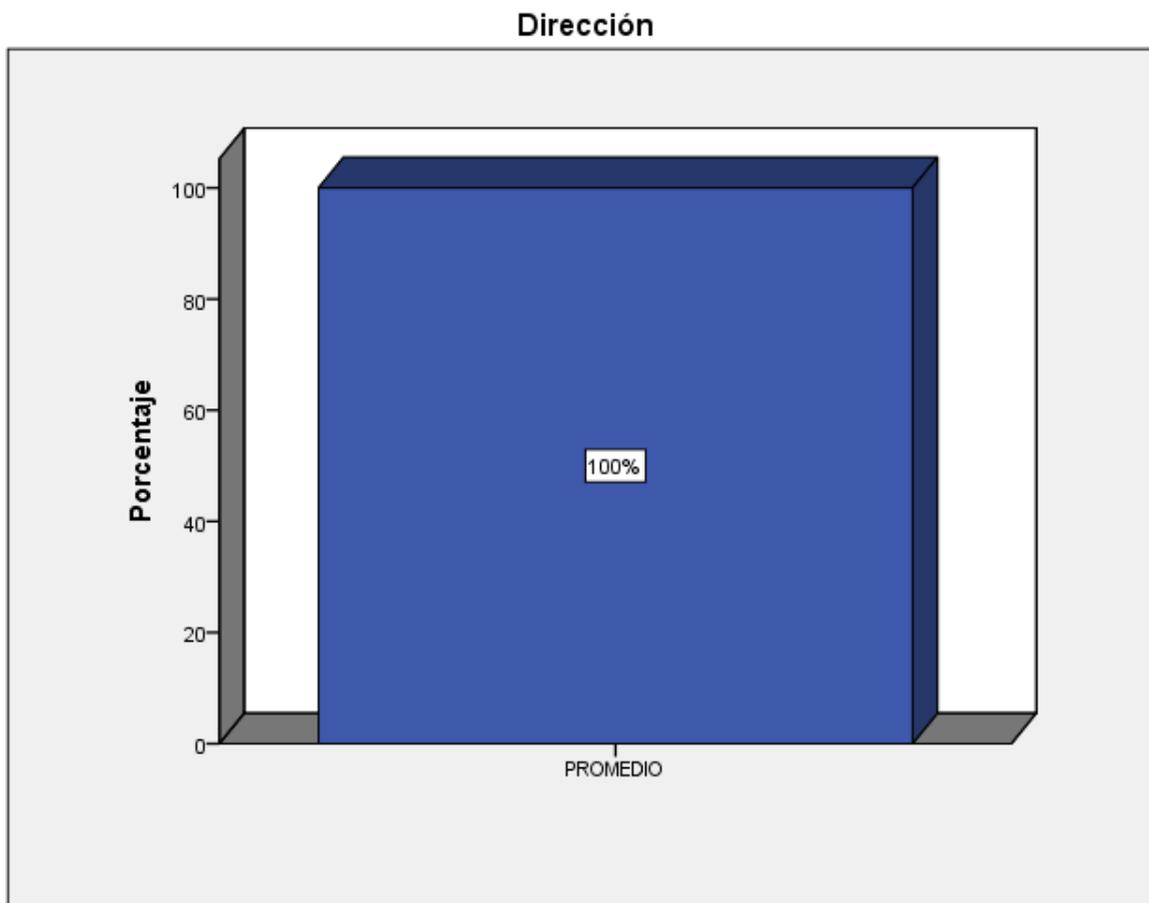


Figura 7. Nivel de la dirección desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

Como se observa en la tabla 14 y figura 7, en el año 2017, los colaboradores tuvieron la siguiente percepción sobre la dirección: en su mayoría regular (100%), es decir que el proceso de dirección que aplica la empresa se encuentra a nivel promedio.

Tabla 15

*Nivel del control desde la percepción de los trabajadores de la empresa Saga Falabella S.A.C., en el distrito de Miraflores, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	17	17,0
	Promedio	79	79,0
	Alto	4	4,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia

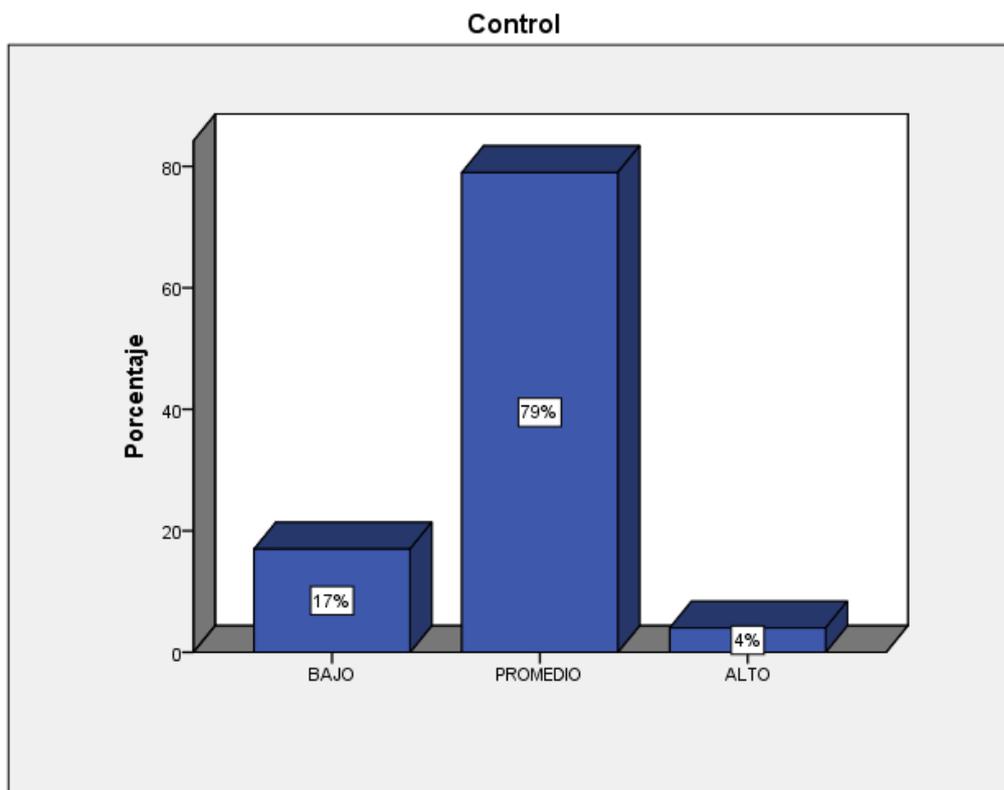


Figura 8. Nivel del control desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

Como se observa en la tabla 15 y figura 8, en el año 2017, los colaboradores tuvieron la siguiente percepción sobre el control: en su mayoría regular (79,0%) y con nivel alto (4,0%).

## **3.2. Análisis inferencial**

### **3.2.1. Hipótesis general**

#### **Formulación de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

**Nivel de Significación:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

#### **Regla de decisión:**

Sig >0.05: Se acepta H<sub>0</sub>

Sig <0.05: Se rechaza H<sub>0</sub>

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 16

*Correlación de la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017*

			Responsabilidad Soc ial	Gestión Empresarial
Rho de Spearman	Responsabilida dSocial	Coeficiente de correlación	1,000	,874
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	gestión empresarial	Coeficiente de correlación	,874	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 16, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de  $Rho=0,874$ , con un  $p=0.000$ ; lo cual indica que existe una alta relación entre la variable Responsabilidad social y la Gestión empresarial. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y tenemos que existe relación directa entre la Responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa

### 3.2.2. Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

$H_1$ : Existe relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**Regla de decisión:**

Sig >0.05: Se acepta Ho

Sig <0.05: Se rechaza Ho

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 17

*Correlación de la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017*

			Responsabilidad social	Planeación
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,903
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Planeación	Coeficiente de correlación	,903	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 17, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de  $r=0,903$ , con un  $p=0.000$ ; menor a  $0,005$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que existe una relación muy alta la Responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

## Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

H1: Existe relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella.

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

### Regla de decisión:

Sig >0.05: Se acepta H0

Sig <0.05: Se rechaza H0

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H0 y se rechaza H1.

### Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 18

*Correlación de la Responsabilidad social y organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.*

			Responsabilidad Social	Organización
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,888
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Organización	Coeficiente de correlación	,888	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 18, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de

correlación de Rho de Spearman, es de  $r=0,888$ , existe una relación alta entre la dimensión, con un  $p=0.000$ ; menor a  $0,005$ , Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula por lo que existe la relación directa entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella

### **Hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe relación entre la responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

$H_1$ : Existe relación entre la responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

### **Regla de decisión:**

Sig  $>0.05$ : Se acepta  $H_0$

Sig  $<0.05$ : Se rechaza  $H_0$

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 19

*Correlación la Responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.*

			Responsabilidad social	Integración
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,880
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Integración	Coeficiente de correlación	,880	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 19, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de  $r=0,880$ , con un  $p=0.000$ ; menor a  $0,005$ , Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación muy alta entre la responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

#### Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

H1: Existe relación entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**Regla de decisión:**

Sig >0.05: Se acepta Ho

Sig <0.05: Se rechaza Ho

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 20

*Correlación de la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.*

			Responsabilidad Social	Dirección
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	1,000	,780
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Dirección	Dirección	Coefficiente de correlación	,780	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 20, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de Rho=0,780, con un p=0.000; menor a 0,005, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación alta entre la Responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella.

### **Hipótesis específica 5**

H0: No existe relación entre la Responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

H1: Existe relación entre la Responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

**Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**Regla de decisión:**

Sig >0.05: Se acepta Ho

Sig <0.05: Se rechaza Ho

**Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 21

*Correlación de la Responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.*

			Responsabilidad social	Control
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,681
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Control	Coeficiente de correlación	,681	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 21, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de  $r=0,681$ , existe una relación moderada entre la dimensión, con un  $p=0.000$ ; menor a 0,005, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación directa entre la Responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación se encontró que las dos variables responsabilidad social y gestión tiene un nivel significativo de correlación; por lo tanto, indica que a una mayor responsabilidad encontramos una buena gestión.

Esta investigación tuvo como hipótesis general la relación directa entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella donde se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo  $r=0,874$ , con un  $p=0.000$ ; con el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Al respecto; Pacheco (2013) plantea que ambas variables tienen relación y propone que el tema debe ser propuesto tanto dentro y fuera de las organizaciones, es decir tanto para el cliente interno y externo, ambas variables se constituyen como el pilar necesario para que la empresa pueda ejercer sus actividades para la mejora en el tiempo. Al ver que la relación existente en la responsabilidad social y gestión es significativa, indica que debemos fomentarla en nuestro país, para tener un impacto positivo de la gestión en las distintas empresas así como lo establece en el cercano país de Chile con la investigación de Millar, Saavedra y Stevens (2015), quienes entre sus conclusiones establecen que existe un aumento de la responsabilidad social de las empresas Chilenas, la cual se puede apreciar a través de Rankings y premiaciones de la empresas con mejor aplicación de responsabilidad social empresarial. Por su parte, Gómez (2014), encontró una relación entre la responsabilidad social y la crisis económica. Por lo tal motivo, resulta importante que las empresas y organizaciones hoy en día incorporen la política de responsabilidad social empresarial a sus objetivos ya que no solo implica generar ganancias, sino, conlleva a lograr un impacto social a través de proyectos sostenibles a largo plazo para generar éxito y permanencia en el mercado.

Respecto a la primera hipótesis específica se planteó determinar la relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, donde se obtuvo un coeficiente de correlación alta y significativo,  $r=0,903$ , con un  $p=0.000$ ; menor a  $0,005$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, dando como resultado que existe relación directa entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella. Al respecto Chiavenato (2014) afirmó que la planeación es la ocupación administradora que establece por adelantado cuales

son los ecuánimes logros que se comprometen a lograr y que deben concebir para conseguirlo; podemos afirmar que la planificación es el inicio de las operaciones a realizarse dentro de la empresa, tal como lo manifiesta Luna (2008), quien sostuvo que la planeación permite establecer plazos en forma adecuada, alcanzar los objetivos y metas de toda organización. Aunado a ello, la investigación de Gómez (2014) concluyó que el 62% de las empresas afirma desarrollar RSE, mientras que sólo un 17% dice desarrollar su RSE de un modo planificado. Por lo tanto, la responsabilidad social empresarial viene a ser un proceso integrado que debe cumplir una serie de fases que van a considerarse como parte de la planeación estratégica por lo que debe ser a largo plazo.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se planteó determinar la relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, se obtuvo el coeficiente de correlación alta  $r=0,888$ , con un  $p=0.000$ ; menor a  $0,005$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula por lo que existe la relación directa entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella. Al respecto Fernández (2015) en su tesis, demostró que desarrollar habilidades de los recursos humanos de la organización ofrece oportunidades a los recursos humanos y proveer de un sistema de incentivos responsable como una estructura general básica.

En la tercera hipótesis específica se buscó determinar la relación entre la Responsabilidad social y la Integración de la empresa Saga Falabella. Se obtuvo el coeficiente de correlación alta  $r=0,880$ , con un  $p=0.000$ ; menor a  $0,005$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula por lo que existe la relación directa entre la Responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella. Por su parte Luna (2014) informó que la integración puede tener debilidades que perjudiquen a la compañía si no se acciona correctamente. Finalmente, la integración es fundamental para la responsabilidad social por lo que denotamos que existe una relación significativa.

En la cuarta hipótesis específica el objetivo fue determinar la relación entre la Responsabilidad social y la Dirección de la empresa Saga Falabella, se obtuvo el coeficiente de correlación alta es de  $r=0,780$ , con un  $p=0.000$ ; menor

a 0,005, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe la relación directa entre la Responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella. Para Pinto (2013), consideró importante resaltar la dirección, ya que es uno de los procesos que debe encaminar el trabajo de una organización donde existan autoridades y responsabilidades pertinentes y que actúen en forma efectiva frente a las situaciones empresariales, estando de acuerdo con el autor, los directivos deben generar estrategias donde los colaboradores desarrollen mayor identificación y compromiso; es decir, cumplir la responsabilidad que la empresa tiene con los colaboradores, proveedores, clientes y accionistas, con la finalidad de lograr el objetivo de la empresa.

En la quinta hipótesis se buscó determinar la relación entre la Responsabilidad social y el Control de la empresa Saga Falabella, se obtuvo el coeficiente de correlación moderado de  $r=0,681$ , con un  $p=0.000$ ; menor a 0,005. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula por lo que existe relación directa entre la Responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella. Al respecto Chiavenato (2006), señaló el control surge por necesidad de prevenir errores ya que en todo proceso siempre hay fallas o dificultades de diferente índole (humanas, materiales, sistemas, etc.), ante estas, el control permitirá conocerlas, enfrentarlas y manejarlas con las capacidades disponibles (mentales y físicas).

Finalmente se concluye que las hipótesis generales y específicas tienen relación significativa entre sí; lo cual da aporte a fortalecer una mejor intervención estratégica con el cliente externo e interno en las empresas y a la vez ayudará a aportar a nuevas investigaciones.

## **V. Conclusiones**

- Primera Se puede afirmar que existe relación alta significativa entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella S.A.C.,  $Rho=0.874$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ).
- Segundo Existe una relación directa muy alta entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella . $Rho=0.903$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ )
- Tercero Existe una relación alta significativa entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella S.A.C., en el año 2017.  $Rho=0.888$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ )
- Cuarto Existe una relación muy alta significativa entre la responsabilidad social y la integración de la empresa Saga Falabella, en el año 2017.  $Rho= 0.780$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ )
- Quinto Existe una relación alta significativa entre entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella,  $Rho= 0.880$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ )
- Sexto Existe una relación alta significativa entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella,  $Rho= 0.681$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ )

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: se recomienda a las empresas privadas implemente estrategias de responsabilidad social mediante programas, con la finalidad que sus operaciones sean socialmente aceptables, a través de proyectos sociales a mediano plazo y largo plazo es decir, como modo de gestión responsable que contribuya al desarrollo sostenible.
- Segunda: A los directivos y al personal administrativo se recomienda, tener un diálogo abierto para poder planificar, sobre la importancia de la responsabilidad social, así, como el desarrollo de sus capacidades y habilidades, para vincular su vida con el mundo del trabajo y lograr el bienestar social e identidad institucional.
- Tercera: Es importante tomar en cuenta que las empresas deben lograr una gestión coherente para ello es importante mantener una relación armónica y tener una relación horizontal con presencia de responsabilidad social, para evitar conflictos sociales y daños dentro de la empresa y con la población; para ello debemos evitar que los procesos administrativos, sean burocráticos y engorrosos, permitiendo gestiones eficaces en la empresa.
- Cuarta: Es importante que las organizaciones generen proyectos sociales a mediano plazo y largo plazo en beneficio de la población.
- Quinto: La ejecución del enfoque de responsabilidad Social empresarial, impactará directamente en la imagen de la institución, permitiendo la sostenibilidad y vigencia en el mercado.
- Sexto: Implementar indicadores que permitan medir el impacto de responsabilidad social empresarial sobre las acciones ejecutadas para tener un mayor control y supervisión que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa y de la comunidad

## **VII. Referencias Bibliográficas**

Baca, H. (2015). *La responsabilidad social universitaria: propuesta conceptual y medición en el ámbito de una universidad privada de Lima – Perú*. Perú. Extraído de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/38435/ TESIS %20 definitiva.pdf?sequence=1>. El 21 de abril del 2017

Barreiros, A. (2012). *Planificación Estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa kata motors*. Ecuador. Extraído de: [http://www.google .com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc= s&source =web&cd=2&ved=0ahUKEwit2JC8-LTTAhVD4iYKH fnNBxEQFggpMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.uce.edu.ec%3A8080%2Fbitstream%2F25000%2F176%2F3%2FT-UCE-0003-2.pdf&usg=AFQjCNE5V5g2KLLGw\\_DvAqHZDzbgYBHUw&sig2=Ztg79iwi4NV7JU2itB9rMQ](http://www.google .com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc= s&source =web&cd=2&ved=0ahUKEwit2JC8-LTTAhVD4iYKH fnNBxEQFggpMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.uce.edu.ec%3A8080%2Fbitstream%2F25000%2F176%2F3%2FT-UCE-0003-2.pdf&usg=AFQjCNE5V5g2KLLGw_DvAqHZDzbgYBHUw&sig2=Ztg79iwi4NV7JU2itB9rMQ). El 20 de abril del 2017.

Bustos,E.(2003). *Procesos administrativo* recuperado de: [www.angelfire.com/ak6/proceso\\_escom/unidad\\_2.pdf](http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf)

Calderón, J. (2013). *Responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la filantropía*. Recuperado de [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf).

Campos, S. (2014). *Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios*. Chile. Extraído de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream /handle /2250/117539/Tesis%2023082014%20Fabi%C3%A1n%20Campos.pdf?sequence=1>. 18 de abril del 2017.

Carbajal A., Díaz, A., Meza, M., Yépez E. (2012) *Planeamiento Estratégico del Distrito de San Juan de Lurigancho*. Perú. Extraído de: [http://www.google.com.pe/ url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source =web&cd =16&ved=0ahUKEwif4\\_3NjLbTAhUDbiYKHxg3CPg4ChAWCD0wBQ&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle %2F123456789%2F4554%2FCARBAJAL DIAZ MEZA YEPEZ DISTRICTO\\_SJL.pdf%3Fsequence%3D3&usg=AFQjCNF2CBsKWiS\\_qpiqW9-](http://www.google.com.pe/ url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source =web&cd =16&ved=0ahUKEwif4_3NjLbTAhUDbiYKHxg3CPg4ChAWCD0wBQ&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle %2F123456789%2F4554%2FCARBAJAL DIAZ MEZA YEPEZ DISTRICTO_SJL.pdf%3Fsequence%3D3&usg=AFQjCNF2CBsKWiS_qpiqW9-)

[xGXSILWYizw&sig2=-eZafHUhczt02tGN-jKEYA](http://xGXSILWYizw&sig2=-eZafHUhczt02tGN-jKEYA). El 21 de abril del 2017.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. de C.V.

Daft, F. (2008). *Teoría de las relaciones laborales*. España: AE.

Delgado, A. (2007). *El control de la gestión administrativa*. México: FC.

Díaz, A. (2010). "Ética y Responsabilidad social de las empresas" en *Contribuciones a la Economía*, marzo 2017, en <http://www.eumed.net/ce/2010a/>

Elías, O. (2007). *Ética profesional en ciencias humanas y sociales*. España: Claret.

Escobar, J. (2013). *Responsabilidad social empresarial como medio de competitividad y rentabilidad*. Universidad de Córdoba, Servicio de Publicaciones. Recuperado de: <http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/10762?locale-attribute=en>

Espinoza, L. (2015). *La gestión de Responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno - período 2004 – 2014*. Perú. Extraído de: [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1857/1/espinoza\\_gl.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1857/1/espinoza_gl.pdf) . 16 de abril del 2017.

Fayol, H. (1924). *Introducción a la teoría general de la administración*. EE.UU: N&W

Fernández, M. (2016). *Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador*. (Tesis para obtener el grado de Doctor) Universidad Complutense de Madrid.

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>

García, J. (2006). *Responsabilidad social y su responsabilidad en la gestión*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/272826683\\_La\\_Responsabilidad\\_Social\\_Empresarial\\_y\\_la\\_Gestion\\_Humana\\_en\\_Colombi\\_a\\_Desafios\\_para\\_fortalecer\\_una\\_relacion\\_estrategica](https://www.researchgate.net/publication/272826683_La_Responsabilidad_Social_Empresarial_y_la_Gestion_Humana_en_Colombi_a_Desafios_para_fortalecer_una_relacion_estrategica).

Gómez, A. (2015). *Responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica*. Universidad de Valladolid. Facultad de Educación y Trabajo Social  
Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/16092>

Goñi, N., Rizo, C. y Castelo, L. (2011). *Diagnóstico de la Responsabilidad Social en Organizaciones Peruanas*. Perú: Centrum Católica.

Guía de recursos sobre Responsabilidad social de la empresa (RSE), *Organización Internacional del Trabajo*.

Gutiérrez, J. (2012). *Responsabilidad social Universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso. España*. Extraído de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/923/1/TESIS148-120417.pdf>. 20 de abril del 2017.

Hernández, J. (2013). *Modelo de Gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total en el fragmento del sector camaronero de Venezuela*. Universidad de Córdoba, Servicio de Publicaciones. Recuperado de: <http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/10762?locale-attribute=en>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill

Informe Anual Mundial sobre el Desarrollo Humano (2007). *Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo 2007-2010*.

Koontz, H. (1994). *Administración una Perspectiva Global*. – Hill Interamericana. Editorial McGraw

Lapa, L. (2014). *La Responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú*. Perú. Extraído de: [www.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1135/1/lapa\\_s.pdf](http://www.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1135/1/lapa_s.pdf) . 16 de abril del 2017

Lizano, T. (2000). *Desarrollo organizacional y participación*. España: Herder.

Milán, P. (1999). *Economía y ecología, El desarrollo sostenible intenta armonizarlas*. México: Mc Graw Hill.

Millar F. Saavedra L. y Stevens O. (2015). *En su tesis Responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa chilena: una revisión a la realidad actual (tesis para obtener el título de Ingeniero Comercial Mención Administración) Universidad de Chile Facultad de Economía y Negocios Escuela de Economía y Administración. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/>*

Mullor, R. (2011). *La idea de progreso y el concepto de desarrollo*, Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.

Navarro, H. (2011). *Código de ética del licenciado en administración*. México: Santillana.

Núñez, B. (2013). *Responsabilidad social*. Universidad Anahuac. Recuperado de [http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=575](http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=575)

O.E.I., Boletín No. NTP 643 y NTP-644 “Responsabilidad social de las empresas”

OIT (2006), *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra

Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la Responsabilidad social y la Satisfacción laboral en una organización*. Perú. Extraído de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESIS+FINAL+4.pdf>. El 15 de febrero del 2017.

Pacheco, R. (2013). *Análisis de la responsabilidad social en la gestión empresarial de Emapa Cañete S.A.* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencia Administrativa) Universidad de la Habana, Cuba.

Peláez y García. (2014). Responsabilidad social empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplicada desde un modelo explicativo. *Entramado*, 10(2), 90-111. Retrieved, Mayo 21, 2018, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-38032014000200007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032014000200007&lng=en&tlng=es).

Pellegrini, G. (2012). *Dirección estratégica del sector seguro: aplicación en una agencia local Argentina*. Extraído de: [http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1738/0236\\_Pellegrini.pdf?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1738/0236_Pellegrini.pdf?sequence=1). 22 de abril del 2017

PNUD. *Programa de Investigación de las Naciones Unidas sobre Responsabilidad social de las empresas* Recuperado de <http://www.unrisd.or/engidex/research/busrep.htm>

Quintero, M., Faria, C. y Salazar, C. (2017). Responsabilidad social en universidades de gestión privada en Barranquilla, Venezuela, [produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/23437](http://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/23437)

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.

Saker Garcia, J., Guerra, M., y Silvera, A. (2015). *Calidad humana en el clima*

*organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables REVISTA ECONÓMICAS CUC*, 36(2), 113-126. Recuperado de <http://revistas.cientificas.cuc.edu.co/index.php/economicascuc/article/view/588>

Uniagustiniana (2010). Responsabilidad social Empresarial, teoría de la pirámide de Carrol. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://rseuniagustiniana.blogspot.pe/2010/09/teoria-de-la-piramide-de-carrol.html>.

Yiming, D. (2017). “La responsabilidad social empresarial en la gestión de las empresas mineras en el Perú” (Tesis para obtener el título Maestría en ejecutiva en administración de negocios) Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Zapata, L. (2012). *Aproximación a una Legislación Nacional en Responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad. Perú.* Extraído de: [http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0ahUKEwiT2aje67XTAhUGQyYKHaQ1CfkQFgheMAY&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2F123456789%2F4451%2F1%2FZAPATA\\_GUTIERREZ\\_LUIS\\_LEGISLACION\\_EMPRESARIAL.pdf&usq=AFQjCNHnvVFQ8b67eMYqZxR\\_TvMnh8qGlg](http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0ahUKEwiT2aje67XTAhUGQyYKHaQ1CfkQFgheMAY&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2F123456789%2F4451%2F1%2FZAPATA_GUTIERREZ_LUIS_LEGISLACION_EMPRESARIAL.pdf&usq=AFQjCNHnvVFQ8b67eMYqZxR_TvMnh8qGlg). El 20 de abril del 2017.

## **Anexos**

**ANEXO A**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

AUTOR: Br. Vanessa Cochachi Rojas

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables						
<p><b>General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017</p>	<p><b>General</b></p> <p>H0: Existe relación entre la responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017</p> <p>H1: No Existe relación entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicas 1</b></p> <p>H0: Existe relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p>H1: No Existe relación entre la responsabilidad social y la planeación de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p>	<b>Variable 1: Responsabilidad social</b>					<p><b>Ordinal</b></p> <p>Totalmente en Desacuerdo (TD)</p> <p>Indeciso (I)</p> <p>De Acuerdo (A)</p> <p>Totalmente De Acuerdo (TA)</p>	<p><b>Nivel y Rango</b></p> <p>81 a 100 <b>Muy Alta</b></p> <p>61 a 80 <b>Alta</b></p> <p>41 a 60 <b>Promedio</b></p> <p>21 a 40 <b>Baja</b></p> <p>0 a 20 <b>Muy baja</b></p>
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>				
			Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad	1. La empresa Saga Falabella siempre busca maximizar sus ganancias.	Escala de medición	Nivel y Rango		
					2. La empresa Saga Falabella controla estrictamente sus costos de producción.				
					3. La empresa Saga Falabella planifica el éxito a largo plazo.				
					4. La empresa Saga Falabella busca mejorar siempre los resultados económicos.				
			Responsabilidad legal	Cumplimiento de las obligaciones económicas dentro del marco legal	5. La empresa Saga Falabella se asegura que sus empleados actúen dentro de los estándares definidos por la ley.	Escala de medición	Nivel y Rango		
					6. La empresa Saga Falabella cumple con sus obligaciones contractuales				
					7. La empresa Saga Falabella siempre cumple la ley, incluso ayuda a mejorar el rendimiento				
					8. La empresa Saga Falabella respeta siempre los principios definidos por el sistema regulatorio				
			Responsabilidad ética	Cumplimiento de códigos, normas y valores	9. La empresa Saga Falabella cumple con los aspectos éticos aunque afecten negativamente el desempeño económico.	Escala de medición	Nivel y Rango		
					10. La empresa Saga Falabella asegura el respeto a los principios éticos como prioridad sobre el desempeño económico.				
					11. La empresa Saga Falabella está comprometida con principios éticos bien definidos.				
12. La empresa Saga Falabella cumple los estándares éticos a fin de lograr los objetivos corporativos.									
	Involucramiento activo en la	13. La empresa Saga Falabella ayuda a resolver problemas sociales.							

<p>2. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?</p>	<p>2. Determinar la relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas 2:</b></p> <p>H0: Existe relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p>H1: No Existe relación entre la responsabilidad social y la organización de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p>	Responsabilidad filantrópica	mejora de la sociedad.	14. La empresa Saga Falabella participa en la gestión de los asuntos públicos		
					15. La empresa Saga Falabella destina parte de sus recursos a las actividades filantrópicas.		
			Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales	16. La empresa Saga Falabella desempeña un papel importante en nuestra sociedad, más allá de la pura generación de beneficios.		
					17. La empresa Saga Falabella cuenta con políticas para reducir, dentro de su tecnología actual, el consumo de energía eléctrica, agua y productos tóxicos en sus instalaciones.		
					18. La empresa Saga Falabella realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental.		
				19. La empresa Saga Falabella cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos).			
					20. La empresa Saga Falabella dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su re-uso y aprovechamiento.		
<b>Variable 2: Gestión empresarial</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas.	1 La misión y la visión de la empresa Saga Falabella guardan coherencia con su campo de acción.	Ordinal	81 a 100 <b>Muy Alta</b>
					2. La empresa Saga Falabella distribuye adecuadamente su presupuesto para el cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazo.		
					3. La empresa Saga Falabella cuenta con políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en sus diversos servicios.	Totalmente en Desacuerdo (TD) Desacuerdo (D) Indeciso (I) De Acuerdo (A) Totalmente De Acuerdo (TA)	61 a 80 <b>Alta</b> 41 a 60 <b>Promedio</b> 21 a 40 <b>Baja</b>
					4. La empresa Saga Falabella cuenta con programas y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades.		
					5. La empresa Saga Falabella cuenta con un organigrama donde detalla su organización.		0 a 20 <b>Muy baja</b>

<p>4. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017?</p>	<p>4. Determinar la relación entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p>5. Determinar la relación entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017</p>	<p><b>Hipótesis Específicas 4:</b> H0: Existe relación entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p>H1: No Existe relación entre la responsabilidad social y la dirección de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicas 5:</b> H0: Existe relación entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p> <p>H1: No Existe relación entre la responsabilidad social y el control de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.</p>	Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.	6. La empresa Saga Falabella utiliza instructivos especiales para detallar las funciones propias de cada puesto.
					7. El manual de organización de la empresa Saga Falabella reúne todos los conocimientos necesarios para el desempeño de sus trabajadores.
					8. Los trabajadores de la empresa Saga Falabella tienen acceso a los documentos que evidencian los procedimientos que se realizan en la empresa.
			Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño	9. La empresa Saga Falabella utiliza diversas fuentes para el reclutamiento de personal.
					10. Los criterios para la selección de personal de la empresa Saga Falabella se adecuan a los requeridos por el mercado.
					11. La empresa Saga Falabella realiza un proceso de capacitación óptimo dirigido a los nuevos trabajadores.
					12. Los resultados de los procesos de evaluación de desempeño realizados por la empresa Saga Falabella son compartidos con sus trabajadores.
			Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.	13. La empresa Saga Falabella tiene un sistema implementado de información y comunicación.
					14. La supervisión de empleados es un proceso que se realiza constantemente en la empresa Saga Falabella.
					15. Los trabajadores de la empresa Saga Falabella reciben diversas motivaciones como incentivos, reconocimientos, etc.
					16. La comunicación entre los jefes de área y sus trabajadores a cargo es óptima y efectiva.
			Control	Estrategias, control preventivo y preliminar.	17. La empresa Saga Falabella cuenta con diversas estrategias para ejercer el control sobre el desempeño de trabajadores.
		18. La empresa Saga Falabella realiza un control preventivo, es decir controles preliminares antes de realizar una actividad.			
		19. La empresa Saga Falabella realiza un control concurrente, es decir controles durante el desarrollo de una actividad.			
		20. Las estrategias de control utilizadas por la empresa Saga Falabella son informadas a todos sus trabajadores.			

**ANEXO B**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Tabla 1

*Operacionalización de la variable responsabilidad social*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Niveles y rangos
Responsabilidad Social	Responsabilidad económica	Cumplimiento en la productividad y rentabilidad	Muy Alta: de 81 a 100
	Responsabilidad legal	Cumplimiento de obligaciones económicas dentro del marco legal	Alta: de 61 a 80 Promedio: de 41 a 60
	Responsabilidad ética	Cumplimiento de códigos, normas y valores	Baja: de 21 a 40 Muy Baja: de 0 a 20
	Responsabilidad filantrópica	Involucramiento activo en la mejora de la sociedad	
	Responsabilidad ecológica	Cumplimiento de obligaciones ambientales	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 2

*Operacionalización de la variable gestión empresarial*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Gestión empresarial	Planeación	Misión, visión, distribución, políticas y programas.	Muy Alta: de 81 a 100
	Organización	Organigrama, instructivos, manual y documentos.	Alta: de 61 a 80 Promedio: de 41 a 60
	Integración	Fuente de reclutamiento, criterios de selección, proceso y desempeño	Baja: de 21 a 40 Muy Baja: de 0 a 20
	Dirección	Sistema de implementación, supervisión, motivación y comunicación.	
	Control	Estrategias, control preventivo y preliminar.	

*Fuente:* Elaboración propia

**ANEXO C**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO PARA COLABORADORES DE SAGA FALABELLA**

Estimado Colaborador, agradeciendo por anticipados valioso tiempo, por favor sírvase completa este cuestionario, la información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónimo.

Instrucciones: lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una y marca (X) la alternativa que crea conveniente según la tabla de valoración siguiente:

(Duración aproximada: 25 minutos).

Género: .....

Área donde labora: .....

<b>Tabla de valoración</b>				
1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo (TD)	Desacuerdo (D)	Indeciso (I)	De Acuerdo (A)	Totalmente De Acuerdo (TA)

Nro.	Dimensión: Responsabilidad económica	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Items					
1	La empresa Saga Falabella siempre busca maximizar sus ganancias.					
2	La empresa Saga Falabella controla estrictamente sus costos de producción.					
3	La empresa Saga Falabella planifica el éxito a largo plazo.					
4	La empresa Saga Falabella busca mejorar siempre los resultados económicos.					
	<b>Dimensión: Responsabilidad legal</b>					
5	La empresa Saga Falabella se asegura que sus empleados actúen dentro de los estándares definidos por la ley.					
6	La empresa Saga Falabella cumple con sus obligaciones contractuales					
7	La empresa Saga Falabella siempre cumple la ley, incluso ayuda a mejorar el rendimiento					
8	La empresa Saga Falabella respeta siempre los principios definidos por el sistema regulatorio					
	<b>Dimensión: Responsabilidad ética</b>					
9	La empresa Saga Falabella cumple con los aspectos éticos aunque afecten negativamente el desempeño económico.					
10	La empresa Saga Falabella asegura el respeto a los principios éticos como prioridad sobre el desempeño económico.					
11	La empresa Saga Falabella está comprometida con principios éticos bien definidos.					

13	La empresa Saga Falabella ayuda a resolver problemas sociales.					
14	La empresa Saga Falabella participa en la gestión de los asuntos públicos					
15	La empresa Saga Falabella destina parte de sus recursos a las actividades filantrópicas.					
16	La empresa Saga Falabella desempeña un papel importante en nuestra sociedad, más allá de la pura generación de beneficios.					
<b>Dimensión: Responsabilidad ecológica</b>						
17	La empresa Saga Falabella cuenta con políticas para reducir, dentro de su tecnología actual, el consumo de energía eléctrica, agua y productos tóxicos en sus instalaciones.					
18	La empresa Saga Falabella realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental.					
19	La empresa Saga Falabella cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos).					
20	La empresa Saga Falabella dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su re-uso y aprovechamiento.					
<b>Nro.</b>	<b>Dimensión: Planeación</b>	<b>Valoración</b>				
	Items	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La misión y la visión de la empresa Saga Falabella guardan coherencia con su campo de acción.					
2	La empresa Saga Falabella distribuye adecuadamente su presupuesto para el cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazo.					
3	La empresa Saga Falabella cuenta con políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en sus diversos servicios.					
4	La empresa Saga Falabella cuenta con programas y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades.					
<b>Dimensión: Organización</b>						

5	La empresa Saga Falabella cuenta con un organigrama donde detalla su organización.				
6	La empresa Saga Falabella utiliza instructivos especiales para detallar las funciones propias de cada puesto.				
7	El manual de organización de la empresa Saga Falabella reúne todos los conocimientos necesarios para el desempeño de sus trabajadores.				
8	Los trabajadores de la empresa Saga Falabella tienen acceso a los documentos que evidencian los procedimientos que se realizan en la empresa.				
	<b>Dimensión: Integración</b>				
9	La empresa Saga Falabella utiliza diversas fuentes para el reclutamiento de personal				
10	Los criterios para la selección de personal de la empresa Saga Falabella se adecuan a los requeridos por el mercado.				
11	La empresa Saga Falabella realiza un proceso de capacitación óptimo dirigido a los nuevos trabajadores.				
12	Los resultados de los procesos de evaluación de desempeño realizados por la empresa Saga Falabella son compartidos con sus trabajadores.				
	<b>Dimensión: Dirección</b>				
13	La empresa Saga Falabella tiene un sistema implementado de información y comunicación.				
14	La supervisión de empleados es un proceso que se realiza constantemente en la empresa Saga Falabella.				
15	Los trabajadores de la empresa Saga Falabella reciben diversas motivaciones como incentivos y reconocimientos.				
16	La comunicación entre los jefes de área y sus trabajadores a cargo es óptima y efectiva.				
	<b>Dimensión: Control</b>				
17	La empresa Saga Falabella cuenta con diversas estrategias para ejercer el control sobre el desempeño de trabajadores.				
18	La empresa Saga Falabella realiza un control preventivo, es decir controles preliminares antes de realizar una actividad.				
19	La empresa Saga Falabella realiza un control concurrente, es decir controles durante el desarrollo de una actividad.				
20	Las estrategias de control utilizadas por la empresa Saga Falabella son informadas a todos sus trabajadores.				

ANEXO D

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 1: RESPONSABILIDAD SOCIAL		Pertinenci <sup>a</sup> <sub>1</sub>		Relevancia <sup>2</sup>		Clarida <sup>d</sup> <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	<b>DIMENSIÓN 1: Responsabilidad Económica</b>							
1	La empresa Saga Falabella siempre busca maximizar sus ganancias.	✓		✓		✓		
2	La empresa Saga Falabella controla estrictamente sus costos de producción.	✓		✓		✓		
3	La empresa Saga Falabella planifica el éxito a largo plazo.	✓		✓		✓		
4	La empresa Saga Falabella busca mejorar siempre los resultados económicos.	✓		✓		✓		
N°	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad Legal</b>							
5	La empresa Saga Falabella se asegura que sus empleados actúen dentro de los estándares definidos por la ley.	✓		✓		✓		
6	La empresa Saga Falabella cumple con sus obligaciones contractuales.	✓		✓		✓		
7	La empresa Saga Falabella siempre cumple la ley, incluso ayuda a mejorar el rendimiento.	✓		✓		✓		
8	La empresa Saga Falabella respeta siempre los principios definidos por el sistema regulatorio.	✓		✓		✓		
N°	<b>DIMENSIÓN 3: Responsabilidad de Ética</b>							
9	La empresa Saga Falabella cumple con los aspectos éticos aunque afecten negativamente el desempeño económico.	✓		✓		✓		
10	La empresa Saga Falabella asegura el respeto a los principios éticos como prioridad sobre el desempeño económico.	✓		✓		✓		
11	La empresa Saga Falabella está comprometida con principios éticos bien definidos.	✓		✓		✓		
12	La empresa Saga Falabella cumple los estándares éticos a fin de lograr los objetivos corporativos.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad Filantrópica				
13	La empresa Saga Falabella ayuda a resolver problemas sociales.	✓	✓	✓	✓
14	La empresa Saga Falabella participa en la gestión de los asuntos públicos.	✓	✓	✓	✓
15	La empresa Saga Falabella destina parte de sus recursos a las actividades filantrópicas.	✓	✓	✓	✓
16	La empresa Saga Falabella desempeña un papel importante en nuestra sociedad, más allá de la pura generación de beneficios.	✓	✓	✓	✓
N°	DIMENSIÓN 5: Responsabilidad Ecológica				
17	La empresa Saga Falabella cuenta con políticas para reducir, dentro de su tecnología actual, el consumo de energía eléctrica, agua y productos tóxicos en sus instalaciones.	✓	✓	✓	✓
18	La empresa Saga Falabella realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental.	✓	✓	✓	✓
19	La empresa Saga Falabella cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos).	✓	✓	✓	✓
20	La empresa Saga Falabella dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su re-uso y aprovechamiento.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

*Valide*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Dr. D. C. F. Castro Talavera*

DNI: *2.772.104.9* ..... *R. D. M. Vargas* ..... *12 de Dic del 2017*

Especialidad del validador: *.....*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>4</sup> Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma]*

Firma del Experto Informante

N°	DIMENSIÓN 4: Responsabilidad Filantrópica					
13	La empresa Saga Falabella ayuda a resolver problemas sociales.	✓	✓	✓	✓	✓
14	La empresa Saga Falabella participa en la gestión de los asuntos públicos.	✓	✓	✓	✓	✓
15	La empresa Saga Falabella destina parte de sus recursos a las actividades filantrópicas.	✓	✓	✓	✓	✓
16	La empresa Saga Falabella desempeña un papel importante en nuestra sociedad, más allá de la pura generación de beneficios.	✓	✓	✓	✓	✓
N°	DIMENSIÓN 5: Responsabilidad Ecológica					
17	La empresa Saga Falabella cuenta con políticas para reducir, dentro de su tecnología actual, el consumo de energía eléctrica, agua y productos tóxicos en sus instalaciones.	✓	✓	✓	✓	✓
18	La empresa Saga Falabella realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental.	✓	✓	✓	✓	✓
19	La empresa Saga Falabella cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos).	✓	✓	✓	✓	✓
20	La empresa Saga Falabella dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su re-uso y aprovechamiento.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Valide

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Gonzalo Víctor Valle

DNI: 5.772.104.9

Especialidad del validador: Ph.D. en Ciencias Exactas ..... B. de D.C. del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante: [Firma]

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 2: GESTIÓN EMPRESARIAL		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nº	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>							
1	La misión y la visión de la empresa Saga Falabella guardan coherencia con su campo de acción.							
2	La empresa Saga Falabella distribuye adecuadamente su presupuesto para el cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazo.							
3	La empresa Saga Falabella cuenta con políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en sus diversos servicios.							
4	La empresa Saga Falabella cuenta con programas y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades.							
Nº	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
5	La empresa Saga Falabella cuenta con un organigrama donde detalla su organización.							
6	La empresa Saga Falabella utiliza instructivos especiales para detallar las funciones propias de cada puesto.							
7	El manual de organización de la empresa Saga Falabella reúne todos los conocimientos necesarios para el desempeño de sus trabajadores.							
8	Los trabajadores de la empresa Saga Falabella tienen acceso a los documentos que evidencian los procedimientos que se realizan en la empresa.							
Nº	<b>DIMENSIÓN 3: Integración</b>							
9	La empresa Saga Falabella utiliza diversas fuentes para el reclutamiento de personal.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: BRAVO ROJAS, LEONIDAS MANUEL

DNI: 08634386

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL CIP. MBA. Docente

13 de 12 del 2017

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión, específicas del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Ing. Leonidas Rojas  
Dr. Mg.  
CIP. 170108

Firma del Experto Informante

## ANEXO E

### ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

#### 1. TÍTULO

La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017

#### 1. AUTOR (A, ES, AS)

Vanessa Cochachi Rojas

[Vanesa2004\\_17@hotmail.com](mailto:Vanesa2004_17@hotmail.com)

Universidad César Vallejo

#### 2. RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito fundamental poder determinar en qué medida la Responsabilidad social se relaciona con la Gestión empresarial, en la empresa Saga Falabella. El estudio fue descriptivo-correlacional, el diseño fue de tipo no experimental, el tipo de investigación fue básico.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que se levantó la información con la aplicación de encuestas. Como instrumentos se utilizaron cuestionarios por cada variable, que fueron validados mediante el juicio de expertos. La población de estudio fue de 100 trabajadores administrativos; se determinó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo 0.978 para la variable Responsabilidad social y 0.979 para la variable Gestión empresarial. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de Rho de Spearman.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indicaron que existe una correlación positiva alta entre las variables Responsabilidad social y Gestión empresarial, lo cual se determinó con la

prueba Rho de Spearman ( $p$ -valor =  $.000 < .05$ ).

### **3. PALABRAS CLAVE**

Responsabilidad social, Proyección Empresarial, Gestión, Proceso.

### **4. ABSTRACT**

The main purpose of this study was to determine to what extent Social Responsibility is related to Business Management, in the company Saga Falabella. The study was descriptive-correlational, the design was non-experimental, and the type of research was basic.

The research was quantitative, since the information was collected with the application of surveys. As instruments, questionnaires were used for each variable, which were validated by expert judgment. The study population was 100 administrative workers; Reliability was determined using Cronbach's Alpha, obtaining 0.978 for the variable Social responsibility and 0.979 for the variable Business management. Spearman's Rho statistic was applied to process the data.

The results obtained after the processing and analysis of the data indicated that there is a high positive correlation between the variables Social Responsibility and Business Management, which was determined with the Spearman's Rho test ( $p$ -value =  $.000 < .05$ ).

### **5. KEYWORDS**

Social Responsibility, Business Projection, Management, Process.

### **6. INTRODUCCIÓN**

La evolución del compromiso social en el Perú ha atravesado desiguales etapas, las cuales han variado acorde a los cambios políticos que se han dado en nuestra historia en el presente siglo. Hoy en día, una perspectiva diferente

de diversos sectores, han podido adoptar prácticas, políticas y programas de Responsabilidad Social e integrarlos plenamente en la gestión de sus organizaciones, identificando oportunamente a sus stakeholders (clientes, trabajadores, el Estado, las ONG's, las comunidades, etc.).

La Responsabilidad social enmarca dos aspectos importantes: (1) las preocupaciones sociales, derivadas de las acciones u operaciones realizadas por las empresas, las cuales deben tener carácter voluntario en relación a la reducción de diversas problemáticas y (2) considerar el cuidado del medio ambiente como un punto central en el marco de diversas políticas empresariales para reducir por ejemplo situaciones contaminantes (Navarro, 2012, p. 243).

La situación voluntaria implica que la empresa no realiza estas acciones por simple obligación, sino por un compromiso real con su entorno social o ambiental para poder reducir una problemática que afecta de manera directa o indirecta, entonces ¿qué motiva a una empresa a realizar estas acciones? pues un deseo ético de lograr mejoras en la sociedad. Muchas veces se confunden las acciones de la empresa como actos de Responsabilidad Social, pero son realizadas por que la ley lo solicita, por ejemplo incorporar un 3% de personas con discapacidad como trabajadores en una empresa, si lo cumplen es porque la ley lo obliga. Es así que los actos de Responsabilidad social son acciones en las cuales la empresa actúa más allá de ley.

Por su parte, la Gestión empresarial es aquel proceso que permite la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control de dichos recursos a favor de la entidad y/o compañía, buscando incrementar sus metas o conseguir sus objetivos (Chiavenato, 2014, p. 124).

Garcia (2006), señaló “en esta última década se ha producido cambios importantes de la competitividad y la globalización de los mercados” (p.67). Hemos podido ver que las empresas han tomado un mayor realce a la responsabilidad social donde buscan a través de ella mejorar su productividad y ser más competitivas.

El Instituto de Investigación Científica (2018) aludió al impacto de la responsabilidad social en la asociación corporativa en el Perú, haciendo mención a las actividades desarrolladas por las empresas peruanas como AFP Integra, Kimberly Klark Perú y BCP, quienes promueven políticas y prácticas de gestión en los grupos con los que trabajan; este impacto de las empresas se ve traducido en mejoras para la educación, medio ambiente, comunidades vulnerables, etc.

García (2006) manifestó “las organizaciones incorporan herramientas que permiten elevar los niveles de productividad y calidad de los productos y servicios administrados, la gestión de la responsabilidad social constituye un nuevo elemento de competitividad, la que puede traer un nuevo número de clientes” (p.68). La responsabilidad social está vista desde un nuevo elemento de competitividad, es atractiva para los clientes y le da un plus al servicio o bien ofrecido.

## **7. METODOLOGÍA**

### **Definición conceptual de la Responsabilidad social**

Según Navarro (2012), “El compromiso social se conoce como la integración voluntaria, de las entidades, hacia las diversas preocupaciones sociales y medio ambientales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los interlocutores (p.70).

### **Definición conceptual de la variable Gestión empresarial**

Según Chiavenato (2014), puede definirse como aquel “proceso de: planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con la finalidad de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos (p. 124).

### **Tipo de estudio**

El presente estudio fue No experimental descriptivo – correlacional; es decir, tiene

buscó predecir el comportamiento de una de las variables a partir del conocimiento de la otra variable. Asimismo este tipo de investigación empleó el diseño Transversal; puesto que analizó a las variables en un momento determinado, durante el año 2017, con el objetivo de determinar la relación existente entre la Responsabilidad Social y la Gestión Empresarial (Hernández et. al., 2010, pp. 149-151).

### **Población**

La investigación estuvo conformada por la totalidad de colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A.C., situada en el distrito de Miraflores en el año 2017: 100 trabajadores.

Tabla 3.

*Población de personas que trabajan en la empresa de Saga Falabella*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	56	56,0
	Femenino	44	44,0
	Total	100	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

## **8. RESULTADOS**

A continuación en este capítulo observaremos los resultados de la variables "Responsabilidad social" y "Gestión Empresarial"; según el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Saga Falabella, los cuales se detallan en la siguientes tabla y figura, referente a lo investigado:

Tabla 9

*Nivel de responsabilidad social desde la percepción de los trabajadores de empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	77	77,0
	Promedio	10	10,0
	Alta	13	13,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración propia

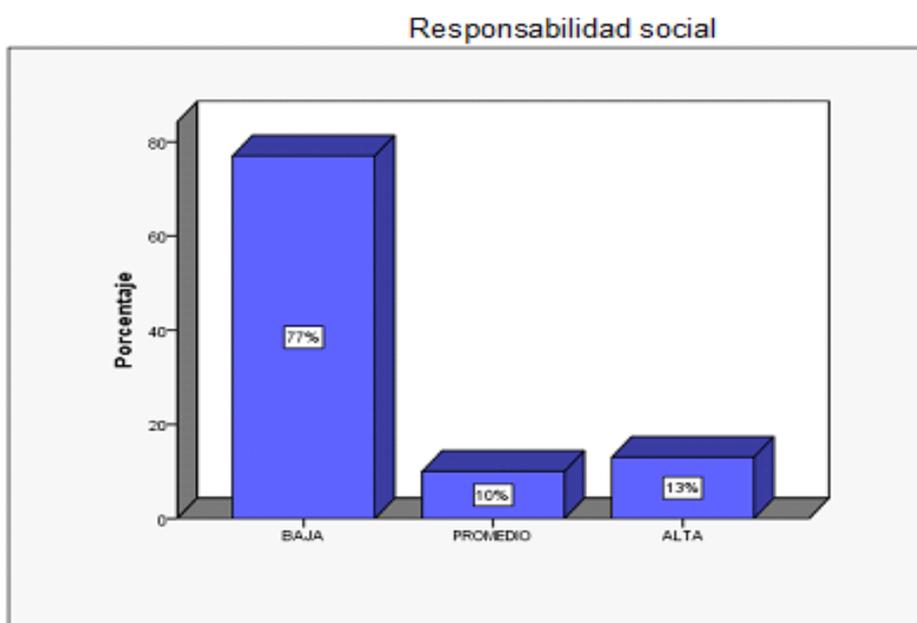


Figura 2. Nivel de responsabilidad social desde la percepción de los trabajadores en Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

Como se observa en la tabla 9 y en la figura 2, en el año 2017 los colaboradores tuvieron la siguiente percepción sobre la responsabilidad social, en su mayoría resultados deficientes (77,0%), mientras que el 10,0% indican que dicha variable posee un nivel promedio y un nivel alto (13%).

## **9. DISCUSIÓN**

Por otro lado, haciendo el contraste y discusión de los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo  $r=0.874$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.

## **10. CONCLUSIONES**

Se puede afirmar que existe relación positiva y altamente significativa entre la responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, en el distrito de Miraflores, año 2017.  $Rho=0.874$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ).

## 11. REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2014), *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. de C.V.

García, J. (2006). *Responsabilidad social y su responsabilidad en la gestión empresarial*. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill.

Navarro, H. (2012). *Código de ética del licenciado .en administración*. México: Santillana.

## **12. RECONOCIMIENTOS**

A Dios y a mi amada familia, quienes me motivan a continuar cumpliendo mis objetivos.

**ANEXO F**  
**BASE DE DATOS**

I T E M	G É N E R O	P R E G U N T A																																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0																					
1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	3	3	1	1	
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	3	4	1	1	4	4	1	2	1	4	4	1	4		
3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
6	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
7	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
8	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2		
9	1	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	5	4	4	1	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	1	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

1 2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1			
1 3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	4	1	1	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3			
1 4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3				
1 5	1	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3				
1 6	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2			
1 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
1 8	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3			
1 9	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3					
2 0	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2 1	2	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5				
2 2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2			
2 3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
2 4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1
2 5	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	
2 6	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2		

27	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2					
28	2	1	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2			
29	2	2	1	2	2	4	2	1	1	5	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	5	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1				
30	3	1	1	1	2	4	1	1	1	4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	4	1	1	1	4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2			
31	3	1	1	2	1	5	2	2	2	5	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	5	2	2	2	5	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1				
32	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1			
33	3	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4		
34	3	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5		
35	3	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5		
36	3	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
37	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
38	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1		
39	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
40	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	
41	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2

4 2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1						
4 3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2							
4 4	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1						
4 5	1	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	5	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2			
4 6	1	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1		
4 7	2	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1		
4 8	2	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1		
4 9	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	
5 0	1	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	
5 1	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2		
5 2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2		
5 3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
5 4	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
5 5	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
5 6	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	

57	2	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1			
58	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2		
59	1	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1		
60	1	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2			
61	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2			
62	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1			
63	1	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1		
64	2	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	
65	1	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1		
66	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	
67	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
68	2	5	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
69	1	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1		
70	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	
71	2	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	

7 2	1	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2		
7 3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2		
7 4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1		
7 5	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2		
7 6	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	
7 7	1	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2		
7 8	2	2	2	2	4	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1		
7 9	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
8 0	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5		
8 1	1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5		
8 2	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
8 3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	
8 4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1
8 5	1	2	2	2	4	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
8 6	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4		

87	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5					
88	1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5					
89	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4			
90	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1				
91	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	
92	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
93	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
94	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	
95	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1		
96	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	
97	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
98	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
99	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1		
100	1	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1		

ANEXO G

ACTA DE APROBACIÓN



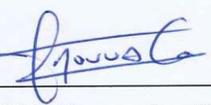
**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017** presentado por **Vanessa Cochachi Rojas** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

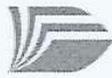
El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de junio del 2018



  
Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

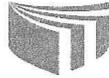
**Br. Vanessa Cochachi Rojas**



## Resumen de coincidencias

**20 %**

	Coincidencia	Id de...
1	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	3 %
2	construcción y... Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
4	Entregado a Alianza Int... Trabajo de estudiante	1 %
5	eprints.uco.es Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
7	repositorio.unhcr.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.unhcr.edu... Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

...Cochachi Rojas, Vanessa  
D.N.I. : 42112980  
Domicilio : M2 - I - LT 15 - Los Americanos S.J.M.  
Teléfono : Fijo : Móvil 980459436  
E-mail : nek.conales@gmail.com, Vanessa200417@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría  
Mención : Gestión del Talento Humano

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cochachi Rojas, Vanessa

Título de la tesis:

La Responsabilidad Social y la Gestión Empresarial,  
de la Empresa Saga Falabella, año 2017.

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 07-06-2018

William Flores  
307-18



# ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:  
VISTO BUENO para el  
empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Vanessa Cochachi Rosas con DNI N° 42112980  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en MZ-I-15-  
(Calle, lote, N.º, Urb. y Distrito, Provincia, Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: Gestión de Talento  
(Promoción) (Nombre del programa)

Humano identificado con el código de matrícula N° 7000733442  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

solicito el visto bueno para el empastado

ESCUELA DE POSGRADO  
CAMPUS LIMA NORTE  
Por lo expuesto, rogó se ordene a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.  
26 MAYO 2018  
RECIBIDO  
Hora: Firma:

*[Signature]*  
(Firma del solicitante)

Lima, 26 de Mayo de 2018

- Documentos que adjunto:
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....
  - d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:  
Teléfono: Email: V.cochachi.rosas

Dr. William Sebastián Flores Sobelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426  
Visto para publicación