



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Responsabilidad social en los establecimientos de salud de
la Microred San Martín de Porres, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jeanette Otilia Santivañez Ríos

ASESOR:

Mg. Flores Sotelo, William Sebastian

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANTIVÁÑEZ RIOS, JEANETTE OTILIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED SAN MARTIN DE PORRES, 2017.

Fecha: 26 de octubre de 2017

Hora: 10:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Liza Dubois Paula Viviana

Firma:

SECRETARIO: Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Firma:

VOCAL: Mgtr. William Flores Sotelo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Replantear los problemas
Incrementar los resultados descriptivos
superar mejor explicar en la discusión*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi gratitud.

Agradecimiento

Primeramente a Dios por bendecir mi vida, cuidarme, darme fortaleza y protegerme durante todo el camino recorrido. A mis padres por haberme dado la vida y por sus ejemplos de tenacidad, responsabilidad, constancia y perseverancia.

A Christian y Michelle por ser la bendición más grande que me fue concedida, por ser el motor que impulsa mi vida y mis sueños, por ser mi compañía y darme las fuerzas necesarias para superar cualquier dificultad.

Gracias a todos los docentes, amigos, compañeros de la maestría que ayudaron directa o indirectamente en la realización de este proyecto.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jeanette Otilia Santivañez Rios, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 09910967, con la tesis titulada Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha 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 presencia 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, de junio del 2017

Br. Jeanette Otilia Santivañez Rios

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

En el presente trabajo, se estudia la percepción de la responsabilidad social en los diferentes establecimientos de salud que conforman la Microred San Martín de Porres. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del profesional y personal de la Microred.

Los Olivos, de junio del 2017

Br. Jeanette Otilia Santivañez Ríos

Lista de contenido

Páginas preliminares

| | |
|--|----------------|
| Página de jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Lista de contenido | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | xii |
| Resumen | xiv |
| Abstract | xv |
| I. Introducción. | 16 |
| 1.1 Antecedentes | 17 |
| 1.1.1 Internacionales | 17 |
| 1.1.2 Nacionales | 20 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 24 |
| 1.2.1 Variable: Responsabilidad social | 24 |
| Historia de la Responsabilidad social | 26 |
| 1.2.2 Evolución de la Responsabilidad Social Corporativa | 30 |
| 1.3 Justificación | 37 |
| 1.3.1 Teórica | 38 |
| 1.4 Problema | 38 |
| 1.4.1 Problema General | 40 |
| 1.4.1.1 Problema Específico | 40 |
| 1.5.1 Objetivo general | 41 |
| 1.5.1.1 Objetivos específicos | 41 |
| II. Marco metodológico | 43 |
| 2.1 Variable | ¡Error! |
| Marcador no definido.4 | |
| Variable Responsabilidad social | 44 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 466 |
| Variable Responsabilidad social | 46 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 2.3 | Método de la investigación. | 48 |
| 2.4 | Tipo de Investigación | 48 |
| 2.5 | Diseño de la Investigación. | 48 |
| 2.6 | Población de estudio | 49 |
| 2.7 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 50 |
| | Instrumentos | 50 |
| | Proceso de baremación | 51 |
| | Validación a través de juicio de expertos | 55 |
| | Confiabilidad de los datos de los instrumentos | 55 |
| 2.8 | Métodos de análisis de datos | 56 |
| 2.9 | Aspectos éticos | 57 |
| III. | RESULTADOS | 58 |
| 3.1 | Descripción de los resultados | 59 |
| | 3.1.1 Descripción de la variable Responsabilidad social | 59 |
| IV. | DISCUSIÓN | 82 |
| V. | CONCLUSIONES | 866 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 899 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 92 |
| | ANEXOS | 100 |

Lista de tablas

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 1. | Clasificación de la teorías de la RSC | 25 |
| Tabla 2. | Evolución de la Responsabilidad social | 33 |
| Tabla 3 | Matriz de Operacionalización de la variable responsabilidad social | 43 |
| Tabla 4 | Dimensiones de la variable responsabilidad social. | 44 |
| Tabla 5. | Cantidad de Ítems por dimensiones – Variable Responsabilidad social | 44 |
| Tabla 6 | Población de Profesionales de la salud de la Microred San Martin de Porres. | 46 |
| Tabla 7. | Escala de medición: Variable responsabilidad social | 48 |
| Tabla 8 | Niveles de Responsabilidad social | 49 |
| Tabla 9. | Niveles de las dimensiones de la variable Responsabilidad social | 49 |
| Tabla 10 | Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable responsabilidad social | 50 |
| Tabla 11 | Consolidado de Niveles de la dimensión responsabilidad laboral | 50 |
| Tabla 12. | Consolidado de Niveles de la dimensión transparencia | 51 |
| Tabla 13. | Consolidado de Niveles de la dimensión sostenibilidad | 51 |
| Tabla 14. | Consolidado de Niveles de la dimensión calidad asistencial | 51 |
| Tabla 15. | Expertos validadores de los instrumentos | 52 |
| Tabla 16. | Criterios de evaluación por expertos | 52 |
| Tabla 17 | Alfa de Cronbach: Dimensiones de la Responsabilidad social | 53 |
| Tabla 18 | Alfa de Cronbach: Variable Responsabilidad social | 53 |
| Tabla 19. | Nivel de percepción de la Variable Responsabilidad social por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres | 56 |
| Tabla 20. | Nivel de precepción de la dimensión Responsabilidad laboral por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres | 57 |
| Tabla 21. | Nivel de percepción de la dimensión Transparencia por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres. | 58 |

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 22. | Nivel de percepción de la dimensión Sostenibilidad por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres | 59 |
| Tabla 23. | Nivel de percepción de la dimensión Calidad asistencial por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres | 60 |
| Tabla 24. | Nivel de percepción de las dimensiones de la Responsabilidad social | 61 |
| Tabla 25. | Nivel de percepción del indicador I1 Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. | 62 |
| Tabla 26. | Nivel de percepción del indicador I2 Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad | 63 |
| Tabla 27. | Nivel de percepción del indicador I3 Política de salud y seguridad en el trabajo. | 64 |
| Tabla 28. | Nivel de percepción del indicador I4 Participación en proyectos sociales. | 65 |
| Tabla 29. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la responsabilidad laboral por los profesionales de la salud de los establecimientos de la microred San Martin de Porres. | 66 |
| Tabla 30. | Nivel de percepción del indicador I1 Educación y concientización ambiental. | 67 |
| Tabla 31. | Nivel de percepción del indicador I2 Balance social. | 68 |
| Tabla 32. | Nivel de percepción del indicador I3 Selección y evaluación de los proveedores. | 69 |
| Tabla 33. | Nivel de percepción del indicador I4 Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial. | 70 |
| Tabla 34. | Nivel de percepción del indicador I5 Política de remuneración, prestaciones y carrera. | 71 |
| Tabla 35. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Transparencia por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres. | 72 |
| Tabla 36. | Nivel de percepción del indicador I1 Sistema de gestión ambiental. | 73 |

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 37. | Nivel de percepción del indicador I2 Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social. | 74 |
| Tabla 38. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Sostenibilidad por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres. | 75 |
| Tabla 39. | Nivel de percepción del indicador I1 Excelencia de la atención. | 76 |
| Tabla 40. | Nivel de percepción del indicador I2 Privacidad del cliente. | 77 |
| Tabla 41. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Calidad asistencial por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres. | |

Lista de figuras

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1. | Pirámide de Carroll | 35 |
| Figura 2. | Pirámide de Maslow | 38 |
| Figura 3. | Nivel de percepción de la variable Responsabilidad social por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres | 56 |
| Figura 4. | Nivel de percepción de la dimensión Responsabilidad laboral por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres | 57 |
| Figura 5. | Nivel de percepción de la dimensión Transparencia por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres | 58 |
| Figura 6. | Nivel de percepción de la dimensión Sostenibilidad por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres | 59 |
| Figura 7. | Nivel de percepción de la dimensión Calidad asistencial por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres | 60 |
| Figura 8. | Nivel de percepción de las dimensiones de la responsabilidad social | 61 |
| Figura 9. | Nivel de percepción del I1 Conciliación de la vida laboral, familiar y Personal. | 62 |
| Figura 10. | Nivel de percepción del I2 Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad. | 63 |
| Figura 11. | Nivel de percepción del indicador I3 Política de salud y seguridad en el trabajo. | 64 |
| Figura 12. | Nivel de percepción del indicador I4 Participación en proyectos sociales. | 65 |
| Figura 13. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la responsabilidad laboral por los profesionales de la salud de los establecimientos de la microred San Martín de Porres. | 66 |

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 14. | Nivel de percepción del indicador I1 Educación y concientización ambiental. | 67 |
| Figura 15. | Nivel de percepción del indicador I2 Balance social. | 68 |
| Figura 16. | Nivel de percepción del indicador I3 Selección y evaluación de los proveedores. | 69 |
| Figura 17. | Nivel de percepción del indicador I4 Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial. | 70 |
| Figura 18. | Nivel de percepción del indicador I5 Política de remuneración, prestaciones y carrera. | 71 |
| Figura 19. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Transparencia por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres. | 72 |
| Figura 20. | Nivel de percepción del indicador I1 Sistema de gestión ambiental. | 73 |
| Figura 21. | Nivel de percepción del indicador I2 Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social. | 74 |
| Figura 22. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Sostenibilidad por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres. | 75 |
| Figura 23. | Nivel de percepción del indicador I1 Excelencia de la atención. | 76 |
| Figura 24. | Nivel de percepción del indicador I2 Privacidad del cliente. | 77 |
| Figura 25. | Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Calidad asistencial por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martin de Porres. | 78 |

Resumen

La responsabilidad social empresarial (RSE) es el compromiso medio por el cual los empresarios pueden comprometerse a participar activamente en el desarrollo sostenible del país y del mundo. La empresa como ser vivo dentro de la sociedad debe asumir su rol como agente de cambio para mejorar el entorno en el que se desenvuelve y así lograr un país próspero, democrático, pacífico y justo.

La presente investigación presenta los conceptos básicos de la responsabilidad social empresarial, la evolución histórica en el mundo, en América Latina y en el Perú. La visión moderna de la RSE no ve las acciones filantrópicas como el fin último de las organizaciones. Al contrario, la preocupación principal es el desarrollo de acciones durante los procesos productivos en que una empresa es responsable con trabajadores, proveedores y cualquier otro interesado que participe o se vea afectado por el proceso de transformación que genere una empresa. Es así, como aparecen nuevas definiciones de RSE que abarcan intereses mucho más globales como por ejemplo la obligación que tiene una empresa con diversos grupos de interés, como los trabajadores, los clientes, las personas y los grupos a quienes puede afectar las políticas y prácticas corporativas.

Con respecto a la metodología, se realizó bajo el esquema del tipo descriptivo simple y de diseño no experimental, ya que su finalidad es conocer la percepción sobre el enfoque de la responsabilidad social empresarial en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017. La población estuvo conformada por 191 profesionales de la salud. El instrumento utilizado para recoger los datos de la variable Responsabilidad social fue un cuestionario.

Palabras claves: responsabilidad social, empresa, profesionales de la salud, sociedad, medio ambiente.

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) is the medium commitment by which entrepreneurs can commit themselves to participate actively in the sustainable development of the country and the world. The company as a living being within society must assume its role as agent of change to improve the environment in which it develops and thus achieve a prosperous, democratic, peaceful and just country.

This research presents the basic concepts of corporate social responsibility, historical evolution in the world, in Latin America and in Peru. The modern view of CSR does not see philanthropic actions as the ultimate goal of organizations. On the contrary, the main concern is the development of actions during the productive processes in which a company is responsible with workers, suppliers and any other interested party that is involved or is affected by the process of transformation that generates a company. In this way, new definitions of CSR appear that encompass much more global interests such as the obligation of a company with different interest groups, such as workers, clients, individuals and groups that can affect policies and practices corporations.

With respect to the methodology, it was carried out under the simple descriptive type and non-experimental design, since if purpose is to know the perception about the approach of corporate social responsibility in the health facilities of the Microred San Martin de Porres, 2017. The population was made up of 191 health professionals. The instrument used to collect data from the Social Responsibility variable was a questionnaire.

Keywords: Social responsibility, company, healthcare professionals, society, environment

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Internacionales

Cortes, Tarazona y Ortiz (2014) *Diseño de la aplicación de la norma ISO 26000:2010 (Responsabilidad social), en los principios de direccionamiento estratégico en la fundación Hospital San Carlos*, para optar el grado académico de Magister en Administración en Salud, Bogotá, Colombia. El objetivo general de la presente investigación fue diseñar un modelo de aplicación, ejecución e implementación de la norma de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 en la Fundación Hospital San Carlos, que de manera práctica y sencilla le permita beneficiarse de las cualidades que ello conlleva dentro del enfoque organizacional de la gestión integral; que pueda ser referenciado y aplicado en instituciones de características similares. La metodología es de tipo observacional de corte descriptivo, cualitativo e interpretativo. Como conclusión, al ser la Fundación San Carlos una institución sin ánimo de lucro es necesario que se involucre en su plataforma la Norma ISO 26000:2010. Recomienda implementar acciones de mejora estructural por encontrarse en un nivel de cumplimiento crítico el fortalecimiento de la comunidad, prácticas laborales y Transparencia, determinados tras la evaluación de los principios de la norma ISO 26000:2010 en la Fundación San Carlos.

Morales y Galeano (2013) *Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana*, para optar el grado académico de Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Manizales, Colombia. El objetivo general de la presente investigación fue determinar el enfoque de la Responsabilidad Social en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana . El problema general observado fue que las empresas no asumen una actitud responsable al ejercer sus funciones en la sociedad ya que la falta de RSE en las empresas de salud en las cuales se ha perdido la concepción de la salud como un servicio comunitario en el cual la responsabilidad de cuidado, prevención y promoción de la salud se ha convertido

en una responsabilidad exclusiva de los pacientes. La metodológica sigue un enfoque cuantitativo y es de tipo no experimental, descriptivo – analítico y transversal. Como conclusión, las EPS del régimen contributivo en los diferentes grupos de interés definidos se encuentra con un enfoque de RSE de tipo reactiva legal, donde no hay acciones más allá de lo pactada por el ordenamiento jurídico constitucional, únicamente destacándose por algunas acciones aisladas de RSE, entre las que se destaca el grupo de interés empleados en el cual se observan acciones tácticas que permiten contribuir en forma básica al desarrollo sostenible de la sociedad y respecto a las IPS, es en cierta forma gradual más variable por que en Inversionistas, comunidad y proveedores el enfoque todavía es de un tipo de RSE Filantrópica, son acciones muy aisladas de lo que es un sistema integral de Responsabilidad Social Empresarial, estas acciones no generan ningún impacto en el desarrollo de la sociedad.

Ramos (2013) *La responsabilidad social empresarial de las entidades del sector salud: descripción y análisis crítico de la RSE en los códigos de buen gobierno, ética y conducta de las principales entidades promotoras de salud colombianas*, para optar el grado académico de Magister en Administración, Bogotá, Colombia. El objetivo general de la presente investigación fue describir y analizar críticamente los C-BG.E.C. publicados por las principales EPS colombianas a la luz del enfoque integral de RSE. El problema general de este sistema que combina la asistencia pública, la seguridad social estatal, y la atención privada, cuya financiación de este sistema en teoría era del gobierno central, pero en realidad se soporta por los aportes de los trabajadores y empleadores, un sistema que tenía problemas de ineficiencias, baja cobertura de la población e inviabilidad financiera. La metodológica de árbol de problemas, haciendo un diagnóstico resumido de la situación actual del sistema de salud de Colombia, identificando en las raíces, las causas de la situación y en las ramas, las consecuencias. Como conclusión, La voluntariedad y “autonormalización” en cuestiones de buen gobierno, ética y conducta empresarial, no da lugar a la correulación, ni a un efectivo control o sanción de las actividades contrarias a la ética y al bien público, abonando el terreno para la mera simulación de RSE con fines de legitimación social, la deshonestidad y la corrupción. Aunque actualmente

no es así, se considera que es responsabilidad social del Estado promover la obligatoriedad de dichas medidas, configurar un marco sancionatorio firme y articular de forma más coherente las reglas y normas del sistema para no dar lugar a malas interpretaciones y acciones oportunistas.. Recomienda que sería interesante poder contrastar los C-BG.E.C y otros documentos que reflejen la filosofía empresarial de las EPS con sus informes de gestión, rendición de cuentas, así como con entrevistas a representantes de los grupos de interés para conocer un poco más a fondo el impacto real que tienen este tipo de documentos en la actuación empresarial,.

Henao (2013) *La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de gestión en la Organización Pranha S.A.*, para optar el grado académico de Magister en Administración, Manizales, Colombia. El objetivo general de la presente investigación fue Proponer una Estrategia de Gestión de RSE para la Organización Pranha S.A.. El problema general observado fue que se pretende entonces que Pranha S.A. adopte la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de Gestión. A partir de este enfoque, se puede estimular la adopción de prácticas socialmente responsables en la Casa Matriz y en las empresas filiales, haciéndolo de manera articulada y coherente con sus principios y políticas corporativas. La metodológica se enmarca dentro de los aspectos teóricos y metodológicos de la investigación cualitativa, con un tipo de diseño descriptivo – prospectivo. Como conclusión, Adoptar la RSE como estrategia de gestión le permite a la organización: generar más sentido de pertenencia, compromiso, lealtad y gratitud de los colaboradores con la empresa y los proyectos; que los colaboradores se identifiquen con la visión, misión y acciones y/o programas que se emprendan; mejorar la imagen y la reputación de la empresa; que se tenga por parte de las personas un cuidado del entorno de trabajo y la seguridad tanto individual como colectiva; mejorar la calidad en los inmuebles que se entregan; aumentar la satisfacción de los clientes; aumento de la productividad laboral; mejores relaciones con proveedores y contratistas; generar impactos positivos en las comunidades donde se desarrollan los proyectos. Recomienda Fortalecer las acciones que la empresa está desarrollando de manera esporádica y establecerlas como programas específicos, canalizar los recursos provenientes de la casa matriz,

empresas filiales o cualquier otra entidad, a través de la una fundación o de una oficina dedicada a la implementación de acciones de RSE, estructurar proyectos y presentarlos a entidades de orden nacional e internacional para la consecución de recursos orientados a la solución de problemas de tipo social y/o ambiental y/o económico, para el desarrollo de proyectos que involucren la solución a un problema específico, se debe tener en cuenta a profesionales en áreas en que la organización no tenga la experiencia suficiente, llevar a cabo alianzas estratégicas con entidades que tienen la experiencia en proyectos y/o programas de tipo social, pero bajo el liderazgo de Pranha, se debe buscar el concurso del personal de la empresa como voluntarios en el desarrollo de programas específicos..

Fernández (2013) *La responsabilidad social universitaria desde la perspectiva ambiental: Universidad y desarrollo sustentable*, para optar el grado académico de Magister en Administración, Distrito Federal, México. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la estructura de los sistemas de manejo ambiental en algunas universidades del país en relación a las principales demandas de la sustentabilidad. El problema general observado fue si los sistemas de manejo ambiental en las universidades del país están estructuradas para responder a las principales demandas de la sustentabilidad. La metodológica tiene un enfoque de investigación cualitativa de tipo descriptivo, con una investigación de campo con diseño no experimental. Como conclusión, se puede afirmar que una universidad socialmente responsable, debe trabajar en elevar la consciencia ambiental en conjunto con la participación de la comunidad, formar profesionistas críticos y creativos, pero sobre todo enfatizar en un cambio de actitud de responsabilidad y respeto con el medio ambiente, encaminada hacia lograr la sustentabilidad. Recomienda enfatizar la sistematización sobre prácticas sustentables que se realicen en el campus, tomar una serie de medidas que permitan que tanto el alumnado y las autoridades tomen conciencia del impacto que generan sobre el medio ambiente.

1.1.2 Nacionales

Espinoza (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, para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la incidencia de la gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú, en el desarrollo sostenible de las comunidades ubicada en su entorno – período 2004 - 2014 . El problema general observado fue ¿Cómo la gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú, incidió en el desarrollo sostenible de las comunidades ubicadas en su entorno - período 2004 - 2014?. La metodología es no experimental cuantitativa, el tipo de investigación es básica. Como conclusión, la gestión de responsabilidad social de las empresas mineras en el Perú, impactó negativamente en el desarrollo sostenible de las comunidades ubicadas en su entorno, debido a que los niveles de sostenibilidad de las comunidades son socialmente no sostenibles, cuentan con una economía subdesarrollada y medio ambiente degradado. Recomienda que las empresas mineras en el Perú, deben mejorar su gestión de responsabilidad social empresarial, asumiendo un compromiso con la sociedad, para tener una gestión sostenible con la comunidad local y la sociedad, con el objeto de tener un desarrollo armónico en los ámbitos social, económico y ambiental, de manera que el desarrollo presente no limite las posibilidades de desarrollo de las generaciones futuras.

Lapa (2014) *La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú*, para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue establecer la relación y las consecuencias que puede generar la falta de aplicación de la responsabilidad social empresarial que es un concepto que ha ido incorporando cada vez más, distintas variables acordes a los cambios a nivel global que además va exigiendo que se tomen en consideración nuevas áreas orientadas a una mirada más integral de la empresa y de la colectividad laboral. El problema general observado fue las consecuencias que puede generar la falta de aplicación de la responsabilidad social empresarial que es un concepto que ha ido incorporando cada vez más, distintas variables acordes a los cambios a nivel global que además va exigiendo que se tomen en consideración nuevas áreas orientadas

a una mirada más integral de la empresa y de la colectividad labora. La metodológica es de una investigación aplicada a nivel descriptivo, explicativo y correlacional. Como conclusión, se observa que muchas de las empresas nacionales aún se ubican dentro de la Inversión Social. Algunos directivos lo aceptan. Otros afirman que ya cumplen con eficiencia su Responsabilidad Social, lo cual no es cierto. La confusión se debe al desconocimiento de lo que significa, en sentido estricto, dicha conducta empresarial. La consideran sólo como una estrategia más. Ello demuestra que el trabajo iniciado hace 10 años deberá intensificarse hasta lograr difundir plenamente este compromiso del empresario con la sociedad.

Oscoco (2015) *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de una organización*, para optar el grado académico de Magister en gestión estratégica del factor humano, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue determinar cuál es la relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una organización. El problema general observado fue que las organizaciones buscan establecer un clima laboral adecuado, mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores, porque se entiende que un capital humano motivado y que cuenta con una satisfacción laboral elevada, es más productivo. La responsabilidad social surge como una alternativa de gestión y ser considerado una ventaja competitiva. Los programas de responsabilidad social a través de actividades como el voluntariado corporativo parecen incidir en la satisfacción laboral, felicidad, compromiso y productividad. La metodología es de tipo descriptivo y comparativo con diseño de corte transversal. Como conclusión, se observó que existe una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción labora, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización. Recomienda promover las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones dando a conocer los beneficios y los resultados que esta estrategia de gestión viene recibiendo en su desarrollo, a los directivos de las organizaciones, sensibilizar a los trabajadores para su participación de manera activa en las iniciativas de responsabilidad social implementando por sus organizaciones.

Rozas (2012) *La responsabilidad social como herramienta de la auditoría en las universidades públicas de Lima*, para optar el grado académico de Magister Contabilidad con mención en auditoría, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue Determinar si la Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta de Auditoría aplicada en las Universidades públicas de Lima. El problema general observado fue ¿La Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta de Auditoría aplicada en las Universidades públicas de Lima? La metodológica de investigación es de tipo descriptiva y correlacional. Como conclusión, La Auditoría en las Universidades públicas de Lima dedicadas a la enseñanza de carreras profesionales de gestión empresarial es parcialmente deficiente, y la relación de la Auditoría con la Responsabilidad Social Institucional es asimismo deficiente, la Responsabilidad Social Institucional en las Universidades públicas de Lima dedicadas a la enseñanza de carreras profesionales de gestión empresarial es una política de aplicación deficiente, por no ser pertinentes, adecuadas ni suficientemente efectivas y la aplicación de los Principios de Educación Responsable en Gestión en las Universidades públicas de Lima dedicadas a la enseñanza de carreras profesionales de gestión empresarial es deficiente. Recomienda a fin de estar acorde con las nuevas tendencias organizacionales globales y con las ventajas que ofrece este hecho, se recomienda la aplicación real y efectiva de políticas de Responsabilidad Social Institucional en la doctrina de la planeación universitaria y en la propia Ley Universitaria. Como se puede inferir el beneficio sería extensivo no sólo para las Universidades públicas de Lima dedicadas a la enseñanza de carreras profesionales de gestión empresarial, sino en general a las universidades públicas y privadas del Perú.

Mejía (2013) *La responsabilidad social y ambiental en la gestión de las empresas mineras formales en América Latina*, para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y finanzas, Lima, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue Investigar qué relación se da entre la gestión de las empresas mineras formales con los requerimientos de la responsabilidad social y ambiental en América Latina. Determinando el grado de responsabilidad social y ambiental de las empresas mineras de América Latina en el cumplimiento de las normas vigentes para la protección de la salud, bienestar y vida de las personas, animales y plantas,

consecuentemente la obligación de estas empresas con la sociedad. El problema general observado fue ¿Qué relación se da entre la gestión, las políticas y estrategias medio ambientales de las empresas mineras formales con la responsabilidad social y ambiental en América Latina?. La metodológica empleará el método cuantitativo y cualitativo, la investigación fue de carácter descriptivo, explicativo no experimentales empírico analítico, el diseño es descriptivo, no experimental, transeccional y correlacional. Como conclusión, las empresas mineras tienen sistemas de información, dentro de sus memorias anuales hacen informes respecto a lo ambiental y social, pero les falta incluir muchos aspectos sociales y ambientales dentro de su contabilidad, la empresa minera no logra ganarse la confianza de las comunidades aledañas y el Estado dicta leyes y normas para las actividades mineras, pero no son suficientes porque las operaciones mineras producen contaminación ambiental y también existen accidentes dentro de sus actividades. Recomienda Es indispensable que el Estado regule mediante normas y leyes todo lo relacionado con los derechos de propiedad sobre tierra, las implicancias del derecho de concesión, la problemática que suscita la distribución del Canon (el cual debería ser distribuido entre todas las regiones del país sobre todo las más necesitadas), la responsabilidad social de las empresas mineras, las relaciones que se deben establecer entre las comunidades y las empresas, considerando las diferencias culturales, sociales y políticas. Dentro del contrato de concesión la empresa minera, debe comprometerse a no dejar pasivos ambientales y a recuperar el medio ambiente ante del cese de sus operaciones. Esto debe ser obligado y supervisado por el Estado.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Variable: Responsabilidad social

De acuerdo a lo establecido por Carroll (1979), la RSE puede ser definida de la siguiente manera: “la responsabilidad social de la empresa abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado en el tiempo”.

La Responsabilidad social desde el punto de vista alemán consiste en: “Realizar negocios y actividades económicas basados en principios éticos y apegados al cumplimiento de la Ley”. De tal forma, que el fundamento de la responsabilidad social es la concepción de la empresa como una organización que se basa en principios éticos de comportamiento. De tal manera que, la empresa (no el empresario) mantiene un rol importante frente a la sociedad y frente al entorno donde se desarrolla y realiza sus actividades. Beck (1998).

(Vives, Corral e Isusi, 2005). Definen la RSE señalando algunos elementos importantes como, que las empresas deben poseer un enfoque estratégico que involucre más a todos los grupos de interés en la toma de decisiones para poder maximizar sus beneficios, en este aspecto consideran que: “La RSE es el camino estratégico que permite valorizar las empresas, generando beneficios a largo plazo, y desde esta perspectiva señalar que, no solo importa cuánto gano sino también como lo gano”. Esto implica un cambio radical respecto a la forma de ver a la empresa como una simple maximización de beneficios. Desde esta óptica, la RSE, es una nueva manera de realizar negocios con un compromiso que tiene por finalidad de contribuir al desarrollo sostenible que forma parte de una dimensión de responsabilidad total que involucra a todas las partes interesadas (stakeholders) en una empresa, como: los clientes, proveedores empleados, sociedad, medio ambiente, comunidad, propietarios o accionistas, teniendo como frente a la ética y transparencia en los negocios.

La Comisión Europea, define la RSE como «la integración voluntaria de parte de las empresas en los temas sociales, medioambientales, en las operaciones y en las relaciones con los stakeholders». Es decir, la RSE consiste no solamente en dar dinero o realizar acciones sociales, sino que se trata de cambiar los procesos de la empresa, a fin que se tengan en cuenta y se minimicen los impactos tanto sociales como medioambientales sobre los diferentes stakeholders. (Barroso 2008).

Tabla 1

Clasificación de las teorías de la RSC

| Teorías de la RSC | Descripción |
|-------------------|---|
| Instrumentales | <p>En este grupo de teorías la RSC representa una herramienta estratégica que permite lograr objetivos económicos y crear riqueza. Las teorías instrumentales pueden catalogarse en función del objetivo económico propuesto.</p> <p>Un primer grupo de estas teorías considera que el objetivo es maximizar el valor de utilidades para los accionistas, con frecuencia, esto da lugar a una orientación de beneficios a corto plazo.</p> <p>Por otra parte un segundo grupo se centra en el objetivo estratégico de lograr ventajas competitivas, lo que produciría beneficios a largo plazo.</p> <p>Mientras un tercer grupo se enfoca en la mercadotecnia orientada al aumento de ingresos y ventas, mejorar las relaciones con los clientes y crear una buena reputación de la marca de forma ética.</p> |
| Políticas | <p>Este grupo de teorías y enfoques de RSC, se centran en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad. b) El poder de las empresas por la posición que tienen en la sociedad. c) La responsabilidad inherente de las empresas ante la sociedad. <p>Incluyen las consideraciones políticas y analizan las políticas relacionadas con el debate de la RSE, aunque hay una gran variedad de enfoques, se distinguen las teorías del Constitucionalismo Corporativo y la Ciudadanía Corporativa.</p> |
| Integrativas | <p>Las teorías de esta categoría argumentan que las organizaciones deben integrar las demandas de la sociedad para beneficio de su continuidad y crecimiento, para lograrlo se requiere un análisis y detección de las necesidades y demandas sociales, buscar una respuesta con la finalidad de alcanzar la legitimidad social, una mayor aceptación social y prestigio.</p> |
| Éticas | <p>La ética es el enfoque principal de las teorías agrupadas en esta categoría, mencionan que es un requisito indispensable para consolidar la relación entre empresa y sociedad. Sus principios se basan en aquello que se debe hacer para lograr una buena sociedad.</p> <p>Los enfoques que destacan dentro de esta categoría son: la teoría normativa de los grupos de interés, la protección de derechos humanos, el desarrollo sustentable y el bien común.</p> |

En 1996, Peter Drucker complementa este punto de vista afirmando que “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social”.

Historia de la responsabilidad social

A mediados del siglo XX inicia de forma explícita el concepto de la Responsabilidad social. Pero, en términos éticos y morales se observa que ésta ya se encontraba presente desde los inicios de la historia de la humanidad basándose en normativas que garantizaban sus correctas prácticas comerciales. En las culturas griega y romana las actividades comerciales fueron consideradas como un “mal necesario”

apareciendo restricciones filosóficas sobre el trabajo de los mercaderes. Posteriormente, en la edad media continúan las restricciones religiosas planteadas por la iglesia católica que consideraba como despreciables a las actividades comerciales y de negocios. Hacia el siglo XIII, ante el crecimiento del comercio en las ciudades europeas, Santo Tomás de Aquino estableció el concepto del precio justo determinado por los mercados y los márgenes de utilidad razonables obtenidos en el proceso de comercio. La ideología judía favorable al capitalismo, la reforma y el nacimiento de la ética protestante hacen que el comercio ya no sea visto como una labor denigrante. Entre los siglos XV y XIX el comercio y las industrias crecen de forma sostenida, convirtiendo a la ética capitalista en un eje fundamental del desarrollo de la humanidad. (Bauman, 2005)

Luego de la revolución industrial de fines del siglo XIX, las empresas cobran un rol mucho más protagónico en el sistema. Sin embargo, a raíz de la crisis de 1929, la labor empresarial es cuestionada, optándose por estados con mayores atribuciones —lo que se mantuvo hasta pasada la segunda guerra mundial. Es a partir de la década de los cincuenta que las compañías empiezan a consolidarse.

Ya en los años 50 a pesar del gran respecto por los beneficios económicos que reportaban las empresas a las naciones que las acogen, comenzaban a surgir las primeras críticas por las pocas actividades sociales que desarrollaban. Howard R. Bowen, autor de “Social Responsibilities of the Businessman” en 1953 (reconocido como un libro pionero en la materia) tenía la opinión que “la responsabilidad social de una empresa debía orientarse a las expectativas y valores de la sociedad”.

Posteriormente en los 60s cuando hubo un cambio profundo en la mirada social de los Estados Unidos de la mano de Martin Luther King (Hiß, 200580). Con esta revolución de pensamientos en la sociedad y en las empresas nacieron los primeros planteamientos de los años 70 de la “Environmental Protection Agency” y la “Equal Employment Opportunity Commission”. Las empresas comenzaron a ser observadas ahora respecto de sus valores y temas como la protección del medio ambiente, evitar la discriminación o mejorar la seguridad de los puestos de trabajo. No obstante ello, hubo “autorizadas voces” como la de Milton Friedman, quien opina en The New York Times que “la responsabilidad social de los negocios es aumentar

sus ganancias”.

A pesar de ello había germinado -especialmente en Europa- la idea de que el rendimiento de las empresas no sería ya nunca más el modelo único de evaluación de empresas. En los años 70 nacieron las primeras actividades a nivel mundial, por ejemplo la International Labour Organization (ILO) y en el año 1977 con la ILO Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy (vgl. ILO 1977: 1ff). Sin duda en la década de los 70s y principios de los 80s, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: Desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómica de la entidad.

De este nuevo enfoque nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. Lo que en un primer momento pudo aparecer como un movimiento intelectual e ideológico (Friedman, 1967, p. 183; Schwartz, 1981, p. 203; Cuervo, 1983; Castillo Clavero, 1990), logra posteriormente alcanzar un alto grado de elaboración científica, de modo que cristaliza en un cuerpo teórico suficientemente amplio y consolidado.

Asimismo, en los años 80 la política económica mundial se apartó de la regulación y de la intervención estatal, promoviendo la liberación del comercio y la reducción del papel del Estado. Muchos centros de producción de bienes y servicios

pasaron de los países del Norte hacia los países menos desarrollados, y se inició la globalización de la cadena de valor en la que los gobiernos (en especial los del Sur), pasaron de ser protectores y reguladores del sector empresarial, a ser promotores de la inversión extranjera.

En los años 90 la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial” (Carroll, 1999, p. 292), que denotan una visión amplia del problema. Más recientemente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social (BSR, 2001: web; Comisión Europea, 2001).

En lo que se refiere a Latinoamérica, las primeras manifestaciones del movimiento de responsabilidad social se presentaron en la década de los sesenta así, en 1965 aparece la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (ADCE), que para 1977 mutaría a la ADCE UNIAPAC Brasil, que es una institución que se preocupa por difundir el concepto de la responsabilidad social no sólo en el Brasil, sino en toda la región¹¹. En la década de los ochentas el tema empieza a tener un mayor protagonismo en América Latina, desarrollándose seminarios y eventos. Así mismo, algunas empresas brasileñas empiezan a utilizar de manera incipiente el Balance Social.

En los noventas, comienzan a aparecer una serie de instituciones promotoras del tema como Perú 2021 (ingresa en el tema 1996), el Instituto Ethos de Brasil (1998), Acción RSE (2000), Fundemás de El Salvador (2000), entre otras.

En el año 1997 un grupo de 150 empresarios y líderes civiles representantes de diferentes regiones de las Américas, se reunieron en un congreso pionero en Miami donde se lanzó la idea de una alianza hemisférica de organizaciones empresariales de RSE y otras (ONG's, Universidades e Instituciones Públicas) consiguiendo así la creación de Forum Empresa¹². Actualmente, la red cuenta con 16 miembros¹³ y su sede se ubica en Santiago de Chile.

Los primeros antecedentes de responsabilidad social se dan en la época de las culturas andinas mediante el sistema de reciprocidad, que promovía el espíritu. A mediados del siglo XV, este sistema de las culturas andinas se ve interrumpida con la llegada de los españoles, en esta época la iglesia promovía las actividades caritativas como las donaciones de tiempo y dinero, ayudando a los sectores más necesitados, el que duró hasta el siglo XIX, brindaron asistencia, salud y educación. En los años 60 y 70, el gobierno militar había estatizado las empresas, desfavoreciendo a las empresas privadas, hubo una disminución de la inversión privada, por lo que no existía Responsabilidad social por parte de las empresas privadas, ya que su único objetivo era subsistir y mantenerse en el mercado. En los años 80 y 90, se implementaron reformas económicas creando estabilidad al empresario peruano, con la esperanza de que los problemas sociales en el país mejoren. El estado peruano se enfoca en reducir la pobreza y el desarrollo sustentable, en esta época se crea la organización Perú 2021, con el fin de que la empresa incorpore la responsabilidad social y ambiental como una herramienta de gestión. En la actualidad, la RSE por se va expandiendo, profundizando y segmentando en diferentes sectores empresariales, a través de plataformas diferentes de difusión, debate, encuentros, capacitaciones, conferencia, reconocimientos e índices de medición. Por lo tanto existe mayor interés por parte del empresario y los diferentes medios de comunicación de abordar temas relacionados a RSE, hay mayor oferta de capacitaciones en materia de Responsabilidad Social y gestión sostenible. Actualmente la RSE en el Perú se canaliza a través de una serie de iniciativas que abordan de forma práctica y efectiva este nuevo valor de conciencia empresarial, buscando legitimarla socialmente y que tenga reputación corporativa.

1.2.2 Evolución de la Responsabilidad Social Corporativa

Bowen (1953) inició los estudios en RSE que se plasmaron en el libro *Social Responsibilities of the Businessman*. Este autor afirmaba que todas las acciones y decisiones tomadas por los empresarios impactan directamente en la calidad

personalidad del resto de la sociedad. Cuando el hombre de negocios toma la decisión de forma individual, no establece la relación entre sus decisiones privadas y el bienestar público; tampoco es consciente en el impacto que tienen sus negocios en el total de la economía, pues sólo piensa que es una proporción pequeña que no determina las cuestiones de una nación, como la cantidad de empleo por ejemplo, la tasa de progreso económico, o la distribución de los ingresos, entre otros. Estas decisiones afectan de forma significativa la moral de la fuerza laboral, las satisfacciones obtenidas en el trabajo, la seguridad personal, la tasa de utilización de los recursos naturales e incluso las relaciones internacionales.

Para Bowen (1953, p.6), la RSE “se refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” por lo tanto, el empresario debe actuar para servir a la sociedad en lugar de tener como objetivo la maximización de los beneficios como único fin de la empresa.

Finalmente, Bowen concluye que los hombres de negocios se preocupan por la responsabilidad social, primero porque se desenvuelven en un ambiente donde hay una regulación pública; segundo porque son persuadidos para considerar sus responsabilidades sociales, y, tercero, como consecuencia de la separación entre propiedad y control de la corporación; la función de gestión (y control) ha sido creada en administradores asalariados profesionales cuya motivación y punto de vista difieren en puntos importantes de los propietarios, pues estos últimos esperan obtener el mayor rendimiento de sus inversiones. Es evidente entonces que la función principal de la empresa es de naturaleza económica y su finalidad es de naturaleza social.

Ante la situación planteada, para los empresarios y no empresarios debe existir una “conciencia corporativa”, es decir, un reconocimiento de la gestión de la obligación de la sociedad a la que sirve no sólo por el rendimiento económico máximo, sino también por el desarrollo social humano y construcción de políticas (Heald, 1957). Se observa claramente, que durante esta época la RSE se postulaba desde la maximización de los beneficios económicos y sociales.

De lo anterior, “la responsabilidad social en el análisis final implica una

postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas” (Frederick, 1960, p. 60).

Este autor concluye que hay tres ideas sobre la RSE que se destacan en esta década: la idea del administrador público, el equilibrio de la competencia por los recursos corporativos y la filantropía empresarial como el apoyo de las empresas a las buenas causas.

Posteriormente, McGuire (1963, p. 144), sustenta que “la idea de responsabilidad social supone que la corporación no solamente tiene obligaciones económicas y jurídicas, sino también ciertas responsabilidades a la sociedad que van más allá de estas”. Sobre la base de las consideraciones anteriores, Frederick hace su énfasis de la responsabilidad social en la postura pública, mientras que McGuire lo hace en el ciudadano justo. A lo largo de los planteamientos hechos, en la década de 1960, hubo un cambio de conciencia social y reconocimiento de la responsabilidad en general (Carroll y Shabana, 2010).

La evolución del concepto de RSE comienza a consolidarse con Davis (1967, p.7), quien afirma que la “responsabilidad social se expresa en la ley, costumbres y los acuerdos institucionales que definen las condiciones para el uso responsable del poder”. Sin embargo, en 1973, este autor no sólo argumenta en una actuación responsable por parte de la empresa sino a “la obligación de la empresa en su procedimiento de toma de decisión, los efectos de sus decisiones sobre el sistema social externo de una forma que logre beneficios sociales junto con los aumentos económicos tradicionales que la empresa busca” (p. 312). Significa entonces la oposición del autor frente a la RSE, pues las empresas no están equipadas para realizar actividades sociales y los gerentes están orientados hacia las finanzas y operaciones sin tener las habilidades para tomar decisiones de orientación social. Además, la empresa ya tiene suficiente poder y por lo tanto ¿por qué poner en sus manos la oportunidad de ejercer poderes adicionales como el social? (Carroll y Shabana, 2010).

Aparte de este argumento, otro autor que sigue esta línea es Friedman

(1970), quien argumenta que “la única responsabilidad de la empresa hacia la sociedad es la maximización de beneficios a los accionistas dentro del marco legal y ético del país”. Para este autor, los problemas sociales se deben solucionar con el sistema de libre mercado y no ser responsabilidad del empresario. Otro aspecto en la evolución del concepto está dado por los aportes de Carroll en 1979 quien agrega que la RSE es integral pues “abarca las expectativas económicas, legales, éticas, y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto dado del tiempo” (p.500).

A partir de estas definiciones, se puede concluir que en los decenios de 1960 y 1970, la ética toma un papel preponderante no solo en el individuo sino en las organizaciones. Después de estas décadas, fueron pocas las definiciones que aportaron al concepto de RSE, desarrollando más investigación empírica e incorporando nuevos conceptos como la política pública empresarial, la ética empresarial y la teoría de los stakeholders (Carroll, 1991). Asimismo, se comienza hablar en específico sobre los casos de negocio y desarrollo sustentable buscando el significado global de la responsabilidad social y la importancia tanto para los negocios como para la sociedad.

En la década de 1980, el concepto de RSE evoluciona al relacionar las necesidades de la sociedad con la empresa: “responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagos y en riqueza” (Drucker, 1984, p. 10). En el decenio de 1990, surgen dos grandes aportes al concepto de RSE: el primero es el de Wood (1991), con el desempeño social corporativo (DSC) y el de Carroll (1991), quien consolida su definición planteada en el año 1979. Para Wood (1991, p. 695), “La idea básica de responsabilidad social corporativa es que las empresas y la sociedad están entrelazadas más que entidades diferentes; por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas para el comportamiento y resultados de negocios apropiados”. El desempeño social corporativo es la configuración de principios de responsabilidad social, procesos, políticas, programas y resultados medibles de respuesta social que reflejen la relación de la organización con la sociedad (Wood, 1991). Por otro lado, Carroll (1999, p. 43), plantea su definición de RSE que exige a la empresa el cumplimiento de todas las responsabilidades

(económicas, legales, éticas, y filantrópicas). “La responsabilidad social corporativa de la empresa debe buscar lograr un beneficio, obedecer la ley, ser ética, y ser un buen ciudadano corporativo”.

A partir de la década del 2000, ingresan nuevas categorías en el concepto de RSE como lo son el desarrollo sostenible, la ética en los negocios, los negocios inclusivos, entre otras. La Comisión de las Comunidades Europeas (CCE, 2001), define la responsabilidad social como: “Un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas (CCE, 2001,p. 4).

Según Rodas (2004), Porter afirma que las naciones y las regiones no compiten entre sí y que su prosperidad está determinada por la competitividad y la productividad de sus empresas, poniendo en evidencia cómo el centro del éxito competitivo tiene un carácter cada vez más local, planteamientos que se ajustan a la idea del desarrollo como una perspectiva desde lo local o la nueva geografía económica.

Con base en lo anterior, el objetivo de la empresa no sólo es perseguir beneficios sino crear valor compartido. Porter y Kramer (2006, p. 15) afirman que “percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto”. Por lo tanto, en las empresas se debe tener una clara dimensión social buscando convertirla en su principal estrategia.

Tabla 2.

Evolución de la Responsabilidad social

| Año | Autor | Aporte |
|------|--|--|
| 1953 | Bowen | Todas las acciones y decisiones tomadas por los empresarios impactan directamente en la calidad personalidad del resto de la sociedad |
| 1957 | Heald | debe existir una “conciencia corporativa”, es decir, un reconocimiento de la gestión de la obligación de la sociedad a la que sirve no sólo por el rendimiento económico máximo, sino también por el desarrollo social humano y construcción de políticas |
| 1960 | Frederick | La responsabilidad social en el análisis final implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas |
| 1963 | Mcguire | La idea de responsabilidad social supone que la corporación no solamente tiene obligaciones económicas y jurídicas, sino también ciertas responsabilidades a la sociedad que van más allá de estas |
| 1967 | Davis | Responsabilidad social se expresa en la ley, costumbres y los acuerdos institucionales que definen las condiciones para el uso responsable del poder |
| 1970 | Friedman | La única responsabilidad de la empresa hacia la sociedad es la maximización de beneficios a los accionistas dentro del marco legal y ético del país |
| 1979 | Carroll | RSE es integral pues “abarca las expectativas económicas, legales, éticas, y discrecionales” |
| 1984 | Drucker | responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagos y en riqueza |
| 1991 | Carroll | Incorpora nuevos conceptos como la política pública empresarial, la ética empresarial y la teoría de los stakeholders |
| 1991 | Wood | Desempeño social corporativo (DSC) es que las empresas y la sociedad están entrelazadas más que entidades diferentes; por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas para el comportamiento y resultados de negocios apropiados |
| 1999 | Carroll | Cumplimiento de todas las responsabilidades (económicas, legales, éticas, y filantrópicas). “La responsabilidad social corporativa de la empresa debe buscar lograr un beneficio, obedecer la ley, ser ética, y ser un buen ciudadano corporativo” |
| 2001 | Comisión de las Comunidades Europeas CCE | Un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. |
| 2004 | Rodas | Las naciones y las regiones no compiten entre sí y que su prosperidad está determinada por la competitividad y la productividad de sus empresas, |
| 2006 | Porte y Kramer | Percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto |

Fuente: Varios autores adaptado por el investigador

Responsabilidad social

La Teoría de la Pirámide, señala conceptos importantes acerca del compromiso de las empresas con la sociedad y el medio ambiente. La teoría de la pirámide fue desarrollada por Carroll (1991) plantea cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas, vistas como una pirámide. Hay responsabilidades que se encuentran en el fondo de la pirámide y que son, por tanto, la base sobre la que se apoya otro tipo de responsabilidades. Las cuatro clases de responsabilidades son:

económicas, legales, éticas y filantrópicas.

Responsabilidades Económicas

Constituyen la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso.

Responsabilidades Legales

Tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios.

Responsabilidades Éticas

Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley.

Responsabilidades Filantrópicas

Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. La diferencia entre las responsabilidades éticas y filantrópicas está en que las primeras surgen porque la empresa quiere cumplir con las normas éticas de la sociedad; mientras que las

segundas no son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan.

En resumen, de acuerdo con la teoría de la pirámide, la RSE implica el cumplimiento simultáneo de las responsabilidades económica, legal, ética y filantrópica. En otras palabras, la RSE debe llevar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, ser ética y comportarse como un buen ciudadano corporativo.

La Pirámide de Carroll



Figura1. Pirámide de Carroll

1.3 Justificación

El presente trabajo se realizó con la finalidad de conocer la percepción que los profesionales de la salud tienen de los enfoques en responsabilidad corporativa o empresarial en los establecimiento de salud que pertenecen a la Microred San Martin de Porres, 2017. Con esta investigación se busca determinar si los enfoques

de la responsabilidad social son conocidos por el profesional de salud, si éstos forman parte la organización de la Microred y también del Ministerio de salud. Este trabajo de investigación servirá como antecedente importante para aquellos investigadores que pretendan determinar la responsabilidad social de las diferentes entidades del estado, en este caso el Ministerio de Salud, también se beneficiaran el personal administrativo y profesional de la salud del centro de salud, quienes podrán percibir que se pueden obtener beneficios con oportunidades de desarrollo, generando un beneficio hacia la sociedad y de las generaciones futuras.

En consecuencia, la responsabilidad social se convierte en tema de importancia para las instituciones públicas y privadas quienes mediante este medio generan lealtad y satisfacción de los usuarios a los establecimientos de salud. Ya está demostrado que teniendo una óptima satisfacción en la calidad asistencial ayuda a disminuir el número de quejas y cumplir con los objetivos estratégicos del establecimiento de salud, mejorando su imagen y reputación.

1.3.1 Teórica

Para este trabajo de investigación se recopiló una serie de conceptos y teorías que nos ayuda a entender la importancia de la responsabilidad social que tienen las diferentes organizaciones a nivel del sector privado y público, cumpliendo lo establecido en las normas legales, sin perder la ética profesional, cuidando el medio ambiente y siendo sustentables en el tiempo. Estas acciones mejoran el desempeño financiero, los costos operativos y la imagen y reputación de las empresas.

1.4 Problema

Formulación del problema

Realidad problemática

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es actualmente un tema que está presente en el marco de la sostenibilidad empresarial y su aporte al desarrollo

sostenible, bajo este tema se dice que las empresas deben asumir una actitud responsable al ejercer sus funciones en la sociedad, también se puede afirmar que la RSE es una contribución activa y voluntaria al mejoramiento de la sociedad de sus dimensiones, sociales, económicas y ambientales.

La Responsabilidad Social Corporativa debe concebirse como una oportunidad para la transformación de las empresas hacia un modelo innovador: con relaciones laborales participativas y democráticas, valorando y cuidando el medioambiente y teniendo al trabajo decente como un elemento básico de sus políticas.

Partiendo de la premisa de que las actividades de las empresas del sector impactan en aspectos tales como territorio, empleo, cohesión social y medioambiente, considero que la Responsabilidad Social no puede quedar únicamente en manos de la iniciativa privada.

Muchos piensan que el mayor, pero insuficiente, grado de responsabilidad social que tienen hoy las empresas se deriva de una mayor consciencia de los empresarios respecto a la necesidad de cuidar el medio ambiente natural y el entorno social. Tal situación parece poco clara pues en realidad tal responsabilidad debe derivarse de un análisis profundo de las funciones que las empresas juegan en la sociedad y no sólo en el mercado.

En el Perú, el tema de la responsabilidad social debería estar incluido en la agenda del Acuerdo Nacional, a fin de que todos los sectores involucrados sean escuchados y poder así desarrollar un plan de acción que pueda ejecutarse sin mayores problemas, habiendo tomado en cuenta las diferentes opiniones de los líderes políticos. La problemática respecto a este tema es que en el Perú no existe una legislación específica sobre la responsabilidad social empresarial (RSE) y los empresarios interesados en actuar en este campo, lo hacen siguiendo normas internacionales o acuerdos de asociaciones como PLARSE.

Algunas organizaciones han tomado iniciativas interesantes, en el mantenimiento del medio ambiente, el acceso a servicios básicos, así como a la educación, con la construcción o mejoramiento de colegios en las localidades

alejadas y/o poco favorecidas.

Otro factor que detiene las inversiones está constituido por los obstáculos burocráticos que muchas veces acaban por desalentar a los empresarios y que debería ser solucionado con la creación de procedimientos más simples de constitución de empresas así como para la obtención de los demás permisos necesarios.

Observemos algunos casos de la falta de RSE en las empresas de salud en las cuales se ha perdido la concepción de la salud como un servicio comunitario en el cual la responsabilidad de cuidado, prevención y promoción de la salud se convirtió prácticamente en una responsabilidad exclusiva de los Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector salud, un ejemplo claro de ellos es que no existe un seguimiento sistemático de los pacientes los cuales se pueden evidenciar claramente en diversas situaciones. (Morales &Pérez, 2010).

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de percepción del enfoque de la responsabilidad social en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de percepción del enfoque de la responsabilidad laboral en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres,2017?

Problema específico 2

¿Cuál es nivel de percepción del enfoque de la transparencia en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres,2017?

Problema específico 3

Cuál es el nivel de percepción del enfoque de la sostenibilidad en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es nivel de percepción del enfoque de la calidad asistencial en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017?

1.5 Objetivos**1.5.1 Objetivo general**

Conocer el nivel de percepción del enfoque de la responsabilidad social en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017.

1.5.2 Objetivos específicos**Objetivos específico 1**

Conocer el nivel percepción del enfoque de la responsabilidad laboral en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017.

Objetivos específico 2

Conocer el nivel de percepción del enfoque de la transparencia en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017.

Objetivos específico 3

Conocer el nivel de percepción del enfoque de la sostenibilidad en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017.

Objetivos específico 4

Conocer el nivel de percepción del enfoque de la calidad asistencial en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres, 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variable

En el presente trabajo de investigación se estableció como variable la Responsabilidad social.

Variable: Responsabilidad social

Es el campo de estudio que investiga el efecto que pueden tener los colaboradores dentro de una organización, con el propósito de aplicar mejoras necesarias para el bien de las corporaciones. Es el conjunto de conocimientos que estudia tres variables: 1) los individuos 2) los grupos 3) estructuras. (Robbins, 2013, p.126)

Primera dimensión (D1): Responsabilidad laboral

Fred (2013) lo define como “el arte y la ciencia de formular implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos” (p. 21). En otras palabras, el objetivo estratégico es la integración de las áreas en común para poder alcanzar las expectativas trazadas del objetivo estratégico mediante técnicas que deben de ser difundidas y explicadas por los directivos comunes.

Segunda dimensión (D2): Transparencia.

Según Furnham (2001), “la cooperación es la forma básica de coordinación de actividades; se presentan cuando dos o más personas o grupos trabajan juntos y se brindan ayuda mutua, generalmente para alcanzar metas compartidas” (p.363). En otras palabras, la cooperación es el acto de coordinar actividades conjuntas estas pueden darse con dos o más individuos también llamado trabajo en equipo este concepto ayuda a tener una organización eficiente.

Tercera dimensión (D3): Sostenibilidad.

La definición mundialmente aceptada es la planteada por la Comisión Brundtland/

ONU “es el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas”.

El concepto de desarrollo sostenible implica el desarrollo equilibrado de las siguientes tres dimensiones:

Dimensión Económica

A sorpresa de muchos, esta dimensión no sólo Incluye la información financiera de la empresa, si no también incluye factores como los salarios y beneficios, productividad laboral, creación de empleo, gastos en tercerización, gastos en investigación y desarrollo, gastos en capacitaciones, entre otros.

Dimensión Ambiental

Esta dimensión incluye los impactos que causan los procesos, productos y servicios de la organización en el aire, el agua, la tierra, la biodiversidad y la salud humana.

Dimensión Social

Esta dimensión incluye factores como la seguridad y salud en el área de trabajo, la rotación del personal, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales de las empresas service. Asimismo, en esta dimensión se incluye la interacción entre la organización y su comunidad.

Cuarta dimensión (D4): Calidad asistencial

Barriga (1983) define como “una relación de poder que focaliza la conducta de los miembros de un grupo, en un momento dado, manteniendo determinada estructura grupal y facilitando la consecución entre influencia y poder” (p.222). Es el poder que puede inferir determinado miembro con su equipo o grupo de personas para poder ser guiados o conducidos con sus ideas o propuestas, también es un estado de ánimo ejercido en un momento determinado el mismo que facilitando el dominio y autoridad.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 3.

Matriz de Operacionalización de la variable responsabilidad social

| Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Niveles / Rango (Escala Ordinal de 3 niveles) |
|----------------------------|--|--|--|---|
| Responsabilidad laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Conciliación de la vida laboral, familiar y personal • Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad • Política de salud y seguridad en el trabajo • Participación en proyectos sociales | P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 | 1, Nunca | |
| Transparencia | <ul style="list-style-type: none"> • Educación y Concientización Ambiental • Balance social • Selección y evaluación de los proveedores • Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial • Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera | P8, P9, P10, P11, P12, P13 | 2, Casi nunca 3, A veces 4, Casi siempre | Malo [20 – 47> Regular [47 – 73> Bueno [73 – 100> |
| Sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión ambiental • Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social | P14, P15, P16 | 5, Siempre | |
| Calidad asistencial | <ul style="list-style-type: none"> • Excelencia de la atención • Privacidad del cliente | P17, 18,P19, P20 | | |

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario que se aplica a los profesionales de la salud, para obtener información respecto a la percepción de la responsabilidad social que tienen en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017, tienen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 4.

Tabla 4.

Dimensiones de la variable responsabilidad social

| Variable | Dimensiones | Indicadores |
|-------------------------------------|-------------------------|--|
| Variable: Responsabilidad social | Responsabilidad laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Conciliación de la vida laboral, familiar y personal • Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad • Política de salud y seguridad en el trabajo • Participación en proyectos sociales |
| | Transparencia | <ul style="list-style-type: none"> • Educación y Concientización Ambiental • Balance social • Selección y evaluación de los proveedores • Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial • Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera |
| | Sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión ambiental • Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social |
| | Calidad asistencial | <ul style="list-style-type: none"> • Excelencia de la atención • Privacidad del cliente |

La cantidad de ítems correspondientes a cada dimensión de la variable responsabilidad social, descritos en el cuestionario, se muestran según muestra la tabla 5

Tabla 5

Cantidad de Ítems por dimensiones – Variable Responsabilidad social

| Dimensiones | Ítems | Número de Ítems |
|---------------------------|-------|-----------------|
| 1. Responsabilidad social | 1-7 | 7 |
| 2. Transparencia | 8-13 | 6 |
| 3. Sostenibilidad. | 14-16 | 3 |
| 4. Calidad asistencial. | 17-20 | 4 |
| Total de Ítems | | 20 |

2.3 Método de la investigación

La investigación se realizó bajo el esquema del método descriptivo simple, con un estudio de una variable cualitativa con un enfoque cuantitativo porque “usa la recolección y análisis de datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos y técnicas estadísticas” (Valderrama, 2013, p. 106). Es decir que después de haber recolectado las informaciones del compromiso organizacional mediante 15 ítems distribuidos en tres dimensiones, se analizó los datos y se dio respuestas a los problemas de investigación específicos que correspondieron a cada dimensión respectiva, cuyo tratamiento y procesamiento estadístico se efectuó con los programas de Excel 2013 y SPSS Versión 23.

2.4 Tipo de Investigación

El tipo de estudio en el presente trabajo fue básico. Según Vargas (2009), también se le conoce como una investigación fundamental exacta o investigación pura. Esa investigación se encarga del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata; sin embargo, se parte de sus resultados y descubrimientos para poder surgir nuevos productos y avances científicos.

Según el alcance, la presente investigación es de tipo descriptiva, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres, características y actitudes predominantes de personas, grupos, comunidades o procesos, o cualquier otro fenómeno de análisis. Pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que están referidas, su objeto no es indicar cómo se relacionan entre sí. (Hernández et al, 2014).

2.5 Diseño de la Investigación

La presente investigación está enmarcada según el diseño NO experimental de corte transversal. Hernández *et al.* (2014) expresan que las investigaciones no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para

después analizarlos”. Es de corte transversal porque la información fue recogida en un solo momento durante la aplicación del cuestionario.

2.6 Población de estudio

La población de estudio correspondiente a la presente investigación, estará conformada por 191 profesionales de la salud de los diferentes establecimientos de salud que conforman la Microred San Martín de Porres; profesionales (médicos, odontólogos, enfermeras, químicos farmacéuticos y/o técnicos de farmacia, obstetras). En el proceso de validación sólo se pidió opinión a los perfiles profesionales con responsabilidad asistencial directa, por entenderse que dispondrían de una mayor información sobre los enfoques de Responsabilidad social.

Tabla 6

Población de Profesionales de la salud de la Microred San Martín de Porres

| Centro de salud | Total de profesionales de la salud |
|-----------------------------------|---|
| C.S.B. San Martín de Porres | 12 |
| C.S. Valdiviezo | 13 |
| C.S. México | 14 |
| P.S. Amakella | 12 |
| P.S. Condevilla | 12 |
| P.S. Perú III Zona | 12 |
| C.S. Gustavo Lanatta | 11 |
| C.S. Perú IV Zona | 14 |
| C.S. Los Libertadores | 12 |
| P.S. Virgen del Pilar de Naranjal | 12 |
| P.S. Cerro La Regla | 10 |
| P.S. San Juan Salinas | 12 |
| P.S. Mesa Redonda | 10 |
| P.S. Ex Fundo Naranjal | 13 |
| P.S. Cerro Candela | 10 |
| C.S. Infantas | 12 |
| Total | 191 |

Fuente: Elaboración propia

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable responsabilidad social, se utilizó la técnica de la encuesta.

Se puede definir la encuesta, como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (García, et al, 1993, p. 141 – 70).

Instrumento – Responsabilidad social

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable responsabilidad social, fue un cuestionario de 20 preguntas, las cuales se estructuran en preguntas con cinco alternativas bajo el esquema de la escala de Likert.

Los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, hechas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual manera. (Carrasco, 2013, p. 318).

| | |
|-------------|--|
| Nombre | : Cuestionario de Responsabilidad social. |
| Autor | : Turker (2009). Adaptado por Mira, et al (2012) |
| Objetivo | : Evaluar e identificar la percepción de la responsabilidad social de los profesionales de salud. |
| Lugar | : Establecimientos de salud – Microred San Martin de Porres |
| Forma | : Directa |
| Duración | : 15 minutos |
| Descripción | : Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual a profesionales de salud de los diferentes establecimientos de salud que conforman la Microred San Martin de Porres de 20 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert. |

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 7

Tabla 7

Escala de medición: Variable responsabilidad social

| Índices | Puntaje |
|-----------------|----------------|
| a) Siempre | 5 |
| b) Casi siempre | 4 |
| c) A veces | 3 |
| d) Casi nunca | 2 |
| e) Nunca | 1 |

Fuente: Rufino Moya (2010) citado por Vásquez (2015)

Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable Responsabilidad social que consta de 20 ítems, según muestra la tabla 8.

| | |
|--|---|
| Máximo puntaje | = (valor de la escala x total de ítems) |
| Máximo puntaje | = (5 x 20) = 100 |
| Mínimo puntaje | = (valor de la escala x total de ítems) |
| Mínimo puntaje | = (1 x 20) = 20 |
| Rango R | = 100 - 20 = 80 |
| Amplitud A | = (80 / 3) = 27 |
| Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud> | |
| Primer Intervalo | [20; 47 > |
| Segundo Intervalo | [47; 73> |
| Tercer intervalo | [73;100> |

Tabla 8

Niveles de Responsabilidad social

| Nivel | Rango |
|--------------|--------------|
| a) BUENO | [73 ; 100] |
| b) REGULAR | [47 ; 73> |
| c) MALO | [20 ; 47> |

Fuente: Adaptado por el investigador

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones de la variable responsabilidad social, según muestra la tabla 9.

Tabla 9

Niveles de las dimensiones de la variable Responsabilidad social

| | Dimensión Responsabilidad laboral | Dimensión Transparencia | Dimensión Sostenibilidad | Dimensión Calidad asistencial |
|----------------------|---|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Cantidad de Ítems | 7 | 6 | 3 | 4 |
| Puntaje Máximo | 35 | 30 | 15 | 20 |
| Puntaje Mínimo | 7 | 6 | 3 | 4 |
| Rango | 28 | 24 | 12 | 16 |
| Amplitud (A) | 9 | 8 | 4 | 5 |

Fuente: Adaptado por el Investigador

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable responsabilidad social, se muestra en la tabla 10.

Tabla 10

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable responsabilidad social

| Índices | Dimensión Responsabilidad laboral | Dimensión Transparencia | Dimensión Sostenibilidad | Dimensión Calidad asistencial |
|----------------|--|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| a) Bueno | [25 ; 34] | [22 ; 30] | [11 ; 15] | [14 ; 19] |
| b) Regular | [16; 25> | [14; 22> | [7; 11> | [9; 14> |
| c) Malo | [7 ; 16> | [6 ; 14> | [3 ; 7> | [4 ; 9> |

Fuente: Rufino Moya (2010) citado por Vásquez (2015)

El consolidado de los niveles correspondiente a los indicadores de la dimensión responsabilidad laboral, se muestra en la tabla 11.

Tabla 11

Consolidado de Niveles de la dimensión responsabilidad laboral

| Índices | Conciliación de la vida laboral, familiar y Personal (V1D111) | Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad (V1D112) | Política de salud y seguridad en el trabajo (V1D113) | Participación en proyectos sociales (V1D114) |
|----------------|--|---|---|---|
| d) Bueno | [3 ; 4] | [8 ; 11] | [11 ; 15] | [3 ; 4] |
| e) Regular | [2; 3> | [5; 8> | [7; 11> | [2; 3> |
| f) Malo | [1; 2> | [2 ; 5> | [3 ; 7> | [1; 2> |

El consolidado de los niveles correspondiente a los indicadores de la dimensión transparencia, se muestra en la tabla 12.

Tabla 12

Consolidado de Niveles de la dimensión transparencia

| Índices | Educación y Concientización Ambiental (V1D211) | Balace social (V1D212) | Selección y evaluación de los proveedores (V1D213) | Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial (V1D214) | Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera (V1D215) |
|------------|---|------------------------------|--|--|---|
| g) Bueno | [3 ; 4] | [8 ; 11] | [3 ; 4] | [3 ; 4] | 3 ; 4] |
| h) Regular | [2; 3> | [5; 8> | [2; 3> | [2; 3> | [2; 3> |
| i) Malo | [1; 2> | [2 ; 5> | [1; 2> | [1; 2> | [1; 2> |

El consolidado de los niveles correspondiente a los indicadores de la dimensión sostenibilidad, se muestra en la tabla 13.

Tabla 13

Consolidado de Niveles de la dimensión sostenibilidad

| Índices | Sistema de gestión ambiental (V1D311) | Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social (V1D312) |
|------------|--|---|
| j) Bueno | [3 ; 4] | [8 ; 11] |
| k) Regular | [2; 3> | [5; 8> |
| l) Malo | [1; 2> | [2 ; 5> |

El consolidado de los niveles correspondiente a los indicadores de la dimensión calidad asistencial, se muestra en la tabla 14.

Tabla 14

Consolidado de Niveles de la dimensión calidad asistencial

| Índices | Excelencia de la atención (V1D411) | Privacidad del cliente (V1D412) |
|------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| m) Bueno | [11 ; 15] | [3 ; 4] |
| n) Regular | [7 ; 11> | [2 ; 3> |
| o) Malo | [3 ; 7> | [1; 2> |

Validación a través de juicio de expertos

La validez del instrumento para la Variable: Responsabilidad social está dado por Mira, et al (2012), el instrumento fue adaptado por la investigadora (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 15.

Tabla 15

Expertos validadores de los instrumentos

| Experto | Especialidad |
|-------------------------------------|--|
| Mg. William Sebastian Flores Sotelo | Gestión Económica Empresarial |
| Mg. César Amador Garay Ghilardi | Economía y Administración |
| Mg. Yda Rosa Cabrera Cueto | Derecho e Investigación y docencia universitaria |

Fuente: Elaboración propia del investigador

Para la validez de los instrumentos, se utilizaron criterios, según muestra la tabla 16. La validez del instrumento, se conceptúa como: mide lo que debe medir, es decir debe estar orientada a la variable o tema de investigación (Hernández, et al. 2010).

Tabla 16

Criterios de evaluación por expertos

| Criterios de Evaluación | | | | | |
|--------------------------------|----|------------|----|----------|----|
| Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
| SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| | | | | | |

Fuente: Hernández (2014)

Confiabilidad de los datos de los Instrumentos

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable Responsabilidad Social, fue estimada mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” para cada uno de sus dimensiones; siendo el valor de 0.937 para los 7 ítems de la dimensión responsabilidad laboral, para los 6 ítems relacionados con la dimensión transparencia el alfa de Cronbach es 0.917, para los 3 ítems

correspondientes con la dimensión sostenibilidad el valor del alfa de Cronbach es 0.850 y para los 4 ítems de la dimensión calidad asistencial el valor correspondiente es 0.870, según muestra la tabla 17.

Tabla 17

Alfa de Cronbach: Dimensiones de la Responsabilidad social.

| Dimensiones | Alfa de Cronbach | Número de ítems |
|-------------------------|------------------|-----------------|
| Responsabilidad laboral | 0.937 | 7 |
| Transparencia | 0.917 | 6 |
| Sostenibilidad | 0.850 | 3 |
| Calidad asistencial | 0.870 | 4 |

Fuente: Cuestionario aplicados a los profesionales de salud de los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017

La consistencia interna de los datos de la encuesta aplicada para medir la variable Responsabilidad social, fue estimada mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0.974, lo cual representa una fiabilidad alta, según muestra la tabla 18.

Tabla 18

Alfa de Cronbach: Variable Responsabilidad social

| Alfa de Cronbach | Número de ítems |
|------------------|-----------------|
| 0.974 | 20 |

Fuente: Elaboración propia del investigador

2.8 Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Luego se elaboró la base de datos la variable con los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS 23 y el Excel 2013.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos y el marco teórico, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

2.9 Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con personal profesional relacionado a la salud; por lo tanto, la investigación contó con la autorización correspondiente de la Microred San Martín de Porres. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

3.1.1 Descripción de la Variable: Responsabilidad social

Tabla 19

Nivel de percepción de la variable Responsabilidad social por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres.

| Var1 Responsabilidad social | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 140 | 73,3 | 73,3 |
| | REGULAR | 36 | 18,8 | 92,1 |
| | BUENO | 15 | 7,9 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Elaborado por el Investigador

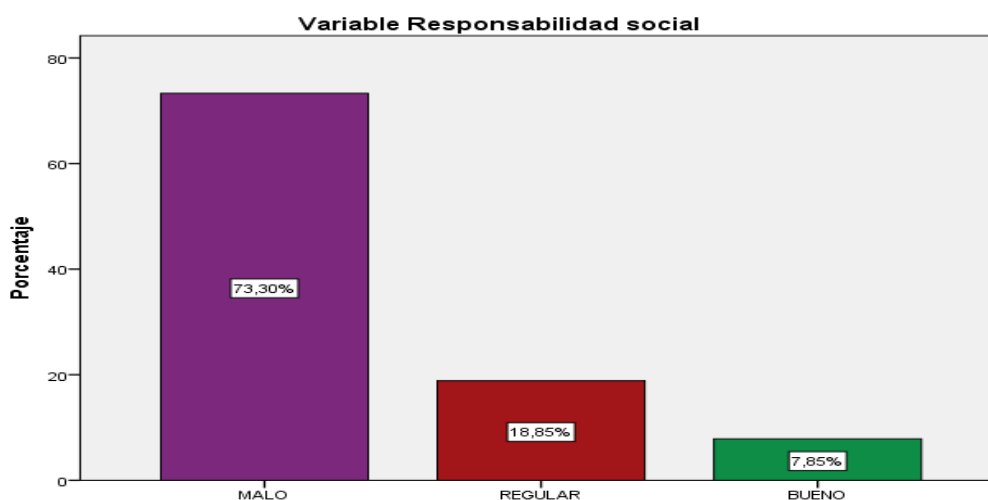


Figura 3. *Nivel de percepción de la variable Responsabilidad social por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres*

Interpretación

La tabla 17 y figura 2 relacionadas con los niveles de percepción de la responsabilidad social por los profesionales de salud – Microred San Martín de Porres. Se observa que, de acuerdo a la percepción de los profesionales, la gran mayoría de profesionales de salud (140) considera que se presenta un nivel “Malo” (73.3%) respecto al enfoque en responsabilidad social en los establecimientos de salud. Una minoría (15) piensa que el enfoque es “bueno” (7.9%) y el resto (36) considera que es “regular” (18.8%). Esto nos señala que la percepción respecto a los enfoques de la responsabilidad social es “malo”.

Tabla 20

Nivel de percepción de la dimensión Responsabilidad laboral por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres.

| Dimensión Responsabilidad laboral | | | | |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 126 | 66,0 | 66,0 |
| | REGULAR | 49 | 25,7 | 91,6 |
| | BUENO | 16 | 8,4 | 100,0 |
| Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

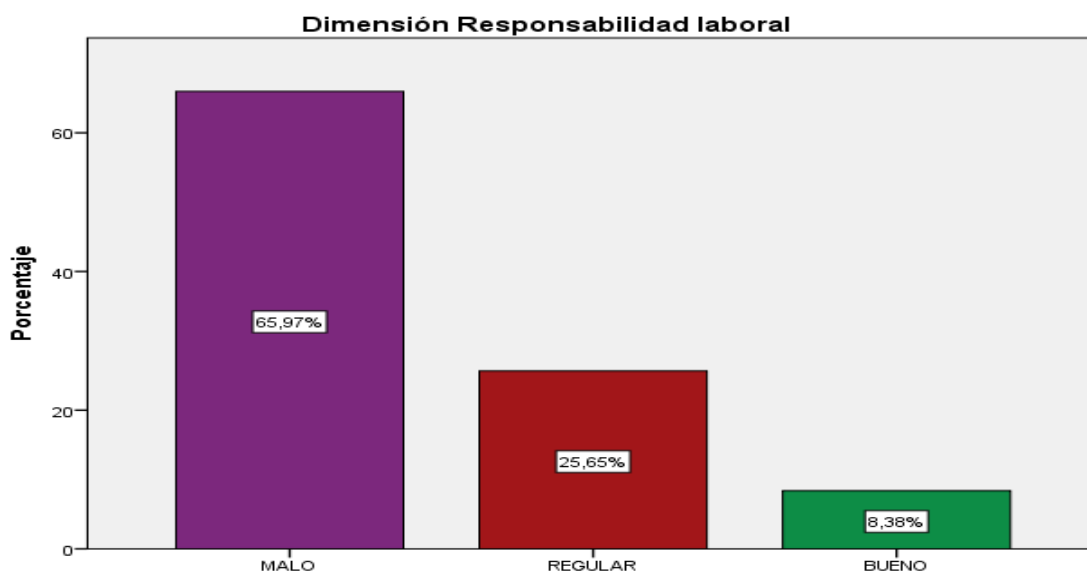


Figura 4. *Nivel de percepción de la dimensión Responsabilidad laboral por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres*

Interpretación

La tabla 18 y figura 3 relacionadas con los niveles de percepción de la responsabilidad laboral por los profesionales de salud – Microred San Martín de Porres. Se observa que, de acuerdo a la percepción de los profesionales, la gran mayoría de profesionales de salud (126) considera que se presenta un nivel “Malo” (66%) respecto al enfoque en responsabilidad social en los establecimientos de salud. Una minoría (16) piensa que el enfoque es “bueno” (8.4%) y el resto (49) considera que es “regular” (25.7%). Esto nos señala que la percepción respecto al enfoque de la dimensión de responsabilidad laboral es “malo”.

Tabla 21

Nivel de percepción de la dimensión Transparencia por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres.

| Dimensión Transparencia | | | | | |
|-------------------------|---------|------------|------------|------------|------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
| | | | | válido | acumulado |
| | MALO | 133 | 69,6 | 69,6 | 69,6 |
| | REGULAR | 41 | 21,5 | 21,5 | 91,1 |
| | BUENO | 17 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

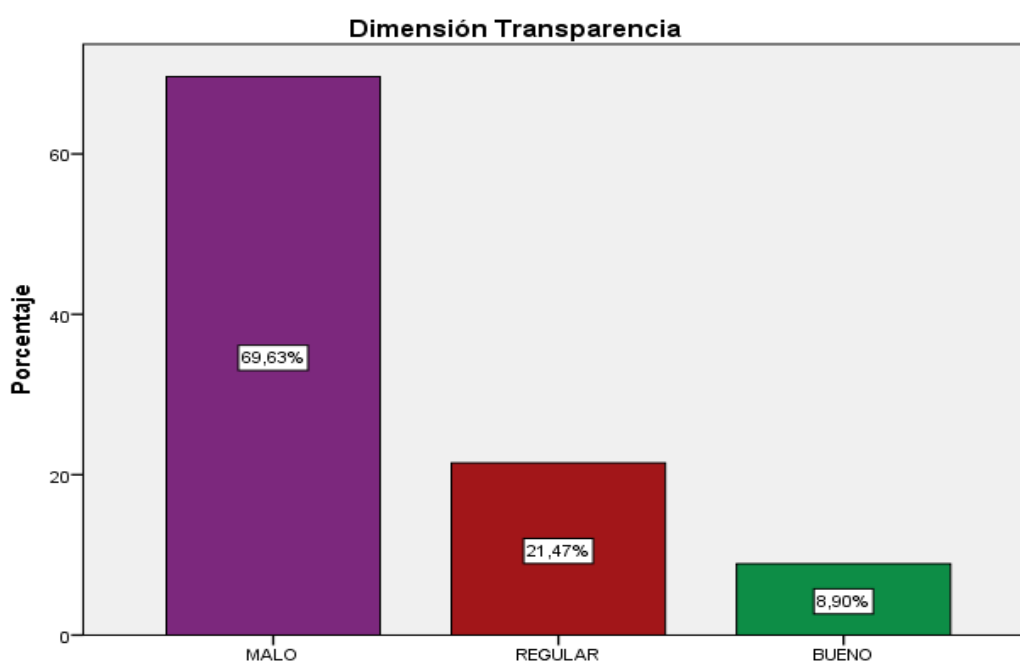


Figura 5. Nivel de percepción de la dimensión Transparencia por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres

Interpretación

La tabla 19 y figura 4 relacionadas con los niveles de percepción de la transparencia por los profesionales de salud – Microred San Martín de Porres. Se observa que, de acuerdo a la percepción de los profesionales, la gran mayoría de profesionales de salud (133) considera que se presenta un nivel “Malo” (69.6%) respecto al enfoque en transparencia en los establecimientos de salud. Una minoría (17) piensa que el enfoque es “bueno” (8.9%) y el resto (41) considera que es “regular” (21.7%). Esto es un indicativo que la percepción respecto al enfoque de la dimensión de transparencia es “malo”.

Tabla 22

Nivel de percepción de la dimensión Sostenibilidad por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres.

| Dimensión Sostenibilidad | | | | |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 139 | 72,8 | 72,8 |
| | REGULAR | 37 | 19,4 | 92,1 |
| | BUENO | 15 | 7,9 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 |

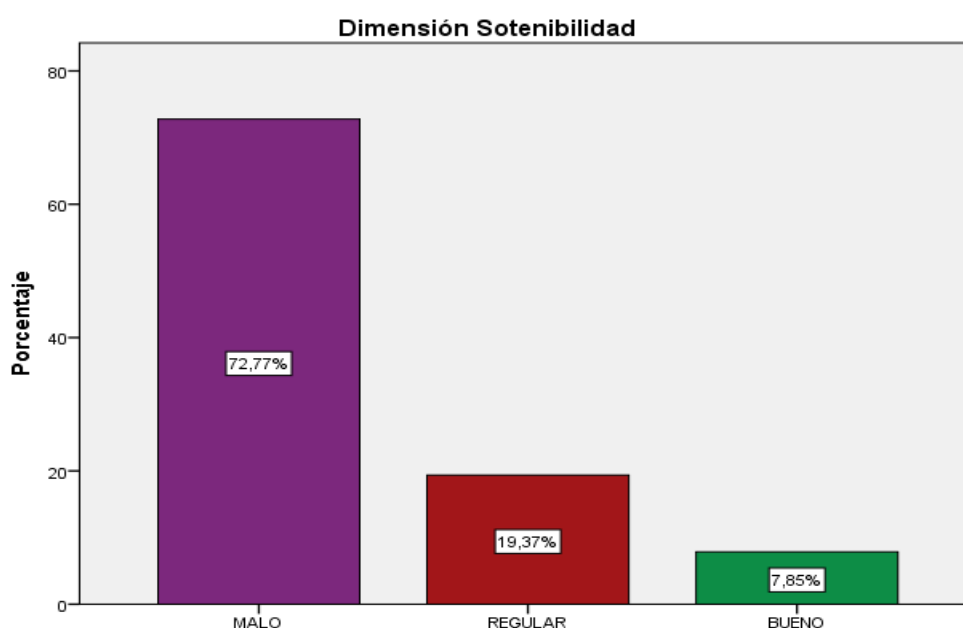


Figura 6. *Nivel de percepción de la dimensión Sostenibilidad por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres*

Interpretación

La tabla 20 y figura 5 relacionadas con los niveles de percepción de la sostenibilidad por los profesionales de salud – Microred San Martín de Porres. Se observa que, de acuerdo a la percepción de los profesionales, la gran mayoría de profesionales de salud (139) considera que se presenta un nivel “Malo” (72.8%) respecto al enfoque en sostenibilidad en los establecimientos de salud. Una minoría (15) piensa que el enfoque es “bueno” (7.9%) y el resto (37) considera que es “regular” (19.4%). Esto es un indicativo que la percepción respecto al enfoque de la dimensión de sostenibilidad es “malo”.

Tabla 23

Nivel de percepción de la dimensión Calidad asistencial por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres.

| Dimensión Calidad asistencial | | | | | |
|-------------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 133 | 69,6 | 69,6 | 69,6 |
| | REGULAR | 45 | 23,6 | 23,6 | 93,2 |
| | BUENO | 13 | 6,8 | 6,8 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

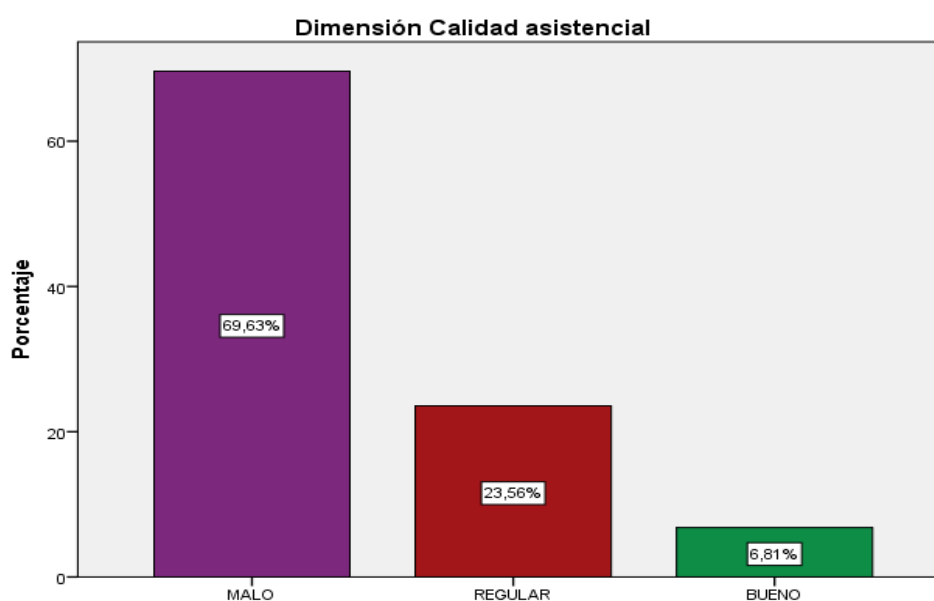


Figura 7. *Nivel de percepción de la dimensión Calidad asistencial por los profesionales de la salud de los establecimientos de la Microred San Martín de Porres*

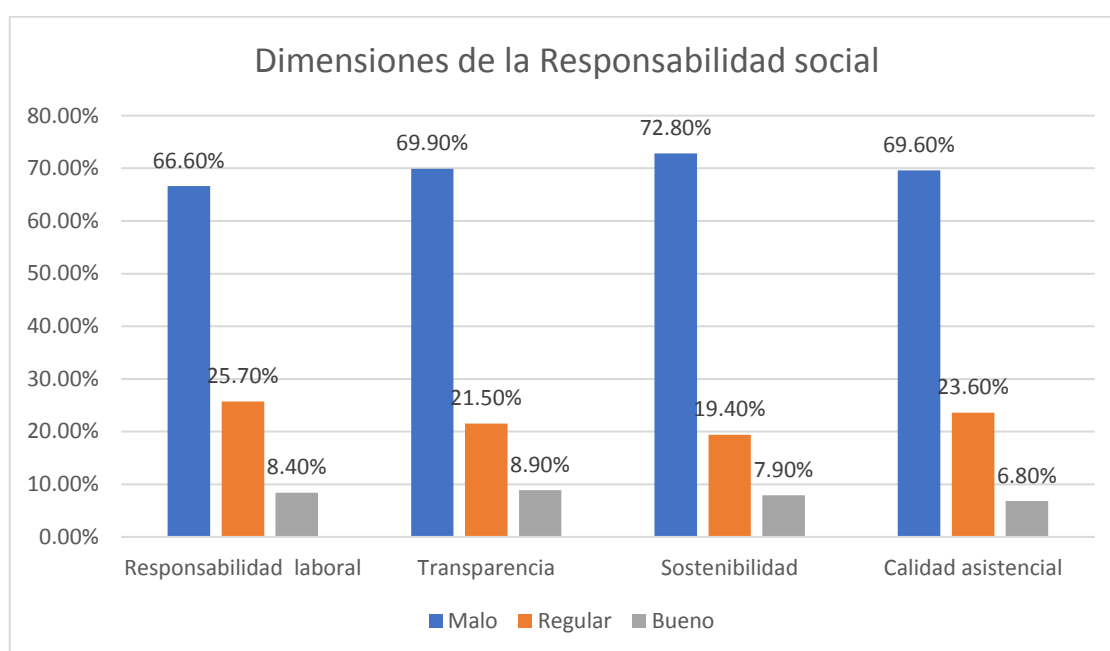
Interpretación

La tabla 21 y figura 6 relacionadas con los niveles de percepción de la calidad asistencial por los profesionales de salud – Microred San Martín de Porres. Se observa que, de acuerdo a la percepción de los profesionales, la gran mayoría de profesionales de salud (133) considera que se presenta un nivel “Malo” (69.6%) respecto al enfoque en calidad asistencial en los establecimientos de salud. Una minoría (13) piensa que el enfoque es “bueno” (6.8%) y el resto (45) considera que es “regular” (23.6%). Esto es un indicativo que la percepción respecto al enfoque de la dimensión de sostenibilidad es “malo”.

Tabla 24

Nivel de percepción de las dimensiones de la responsabilidad social

| Dimensión | Malo | | Regular | | Bueno | |
|-------------------------|------|------|---------|------|-------|-----|
| | f | % | f | % | f | % |
| Responsabilidad laboral | 126 | 66.6 | 49 | 25.7 | 16 | 8.4 |
| Transparencia | 133 | 69.9 | 41 | 21.5 | 17 | 8.9 |
| Sostenibilidad | 139 | 72.8 | 37 | 19.4 | 15 | 7.9 |
| Calidad asistencial | 133 | 69.6 | 45 | 23.6 | 13 | 6.8 |

Figura 8. *Nivel de percepción de las dimensiones de la responsabilidad social***Interpretación**

Se observa que la percepción es negativa en todas las dimensiones, lo que nos lleva a señalar que la percepción respecto al enfoque de las cuatro dimensiones de la responsabilidad social es Mala. La dimensión Sostenibilidad muestra mayor percepción negativa (72.80% lo señalaron como malo), lo que nos hace pensar que no se desarrollan programas o actividades para minimizar el impacto en el medio ambiente, no se realizan actividades o campañas para proteger y mejorar el medio ambiente y no se apuesta por un crecimiento sostenible a fin de contribuir en el bienestar de las futuras generaciones.

Resultados por indicadores:

Dimensión Responsabilidad laboral

Tabla 25

Nivel de percepción del indicador I1 Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

| Indicador Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. | | | | | |
|---|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 130 | 68,1 | 68,1 | 68,1 |
| | REGULAR | 43 | 22,5 | 22,5 | 90,6 |
| | BUENO | 18 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

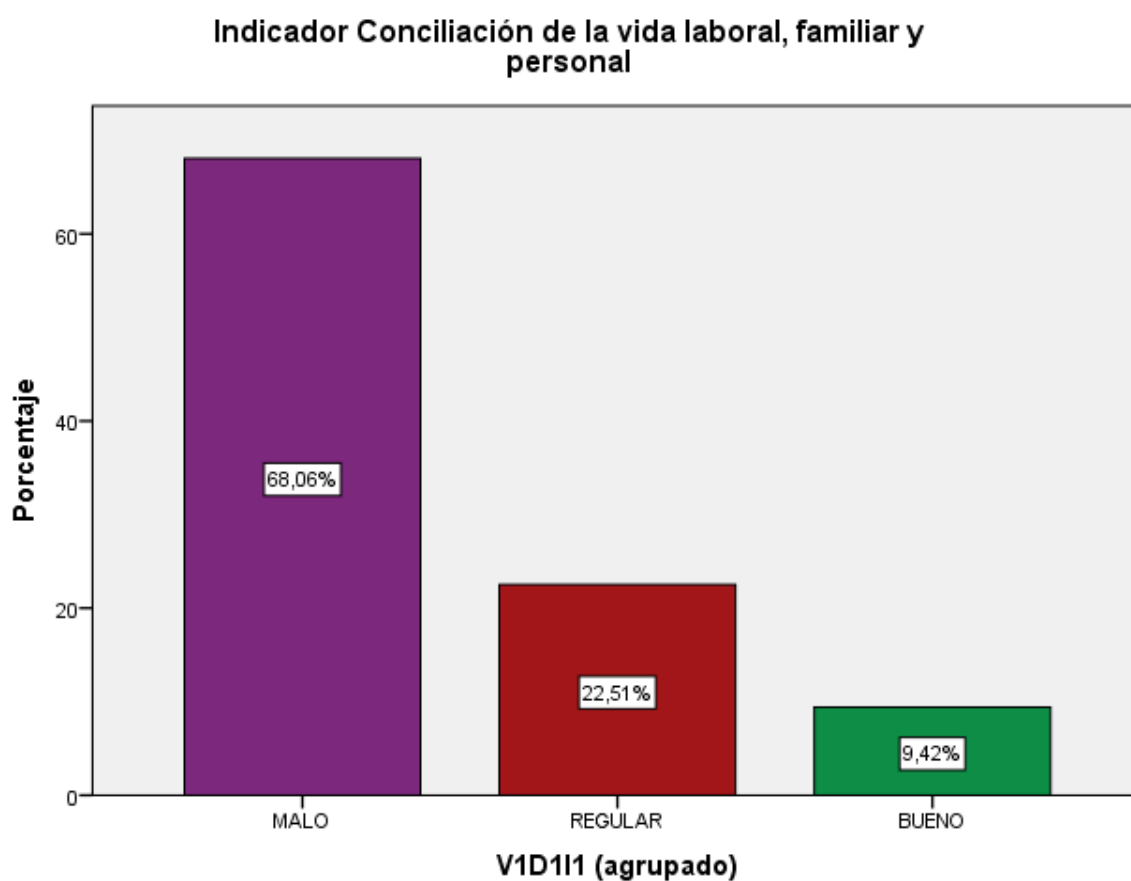


Figura 9. Nivel de percepción del I1 Conciliación de la vida laboral, familiar y Personal

Tabla 26

Nivel de percepción del indicador I2 Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad.

| Indicador Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad | | | | |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 144 | 75,4 | 75,4 |
| | REGULAR | 38 | 19,9 | 95,3 |
| | BUENO | 9 | 4,7 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 |

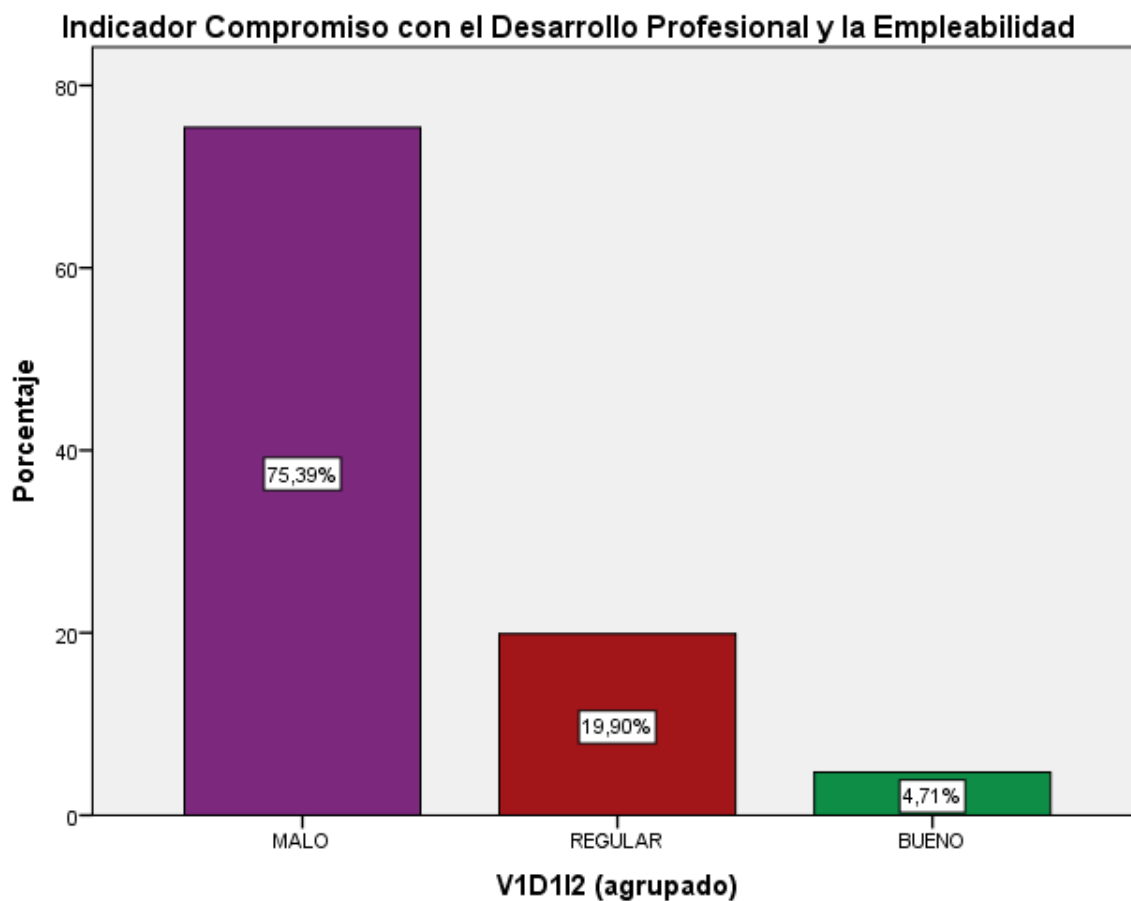


Figura 10. Nivel de percepción del I2 Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad

Tabla 27

Nivel de percepción del indicador I3 Política de salud y seguridad en el trabajo.

| Indicador Política de salud y seguridad en el trabajo | | | | | |
|---|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 132 | 69,1 | 69,1 | 69,1 |
| | REGULAR | 44 | 23,0 | 23,0 | 92,1 |
| | BUENO | 15 | 7,9 | 7,9 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

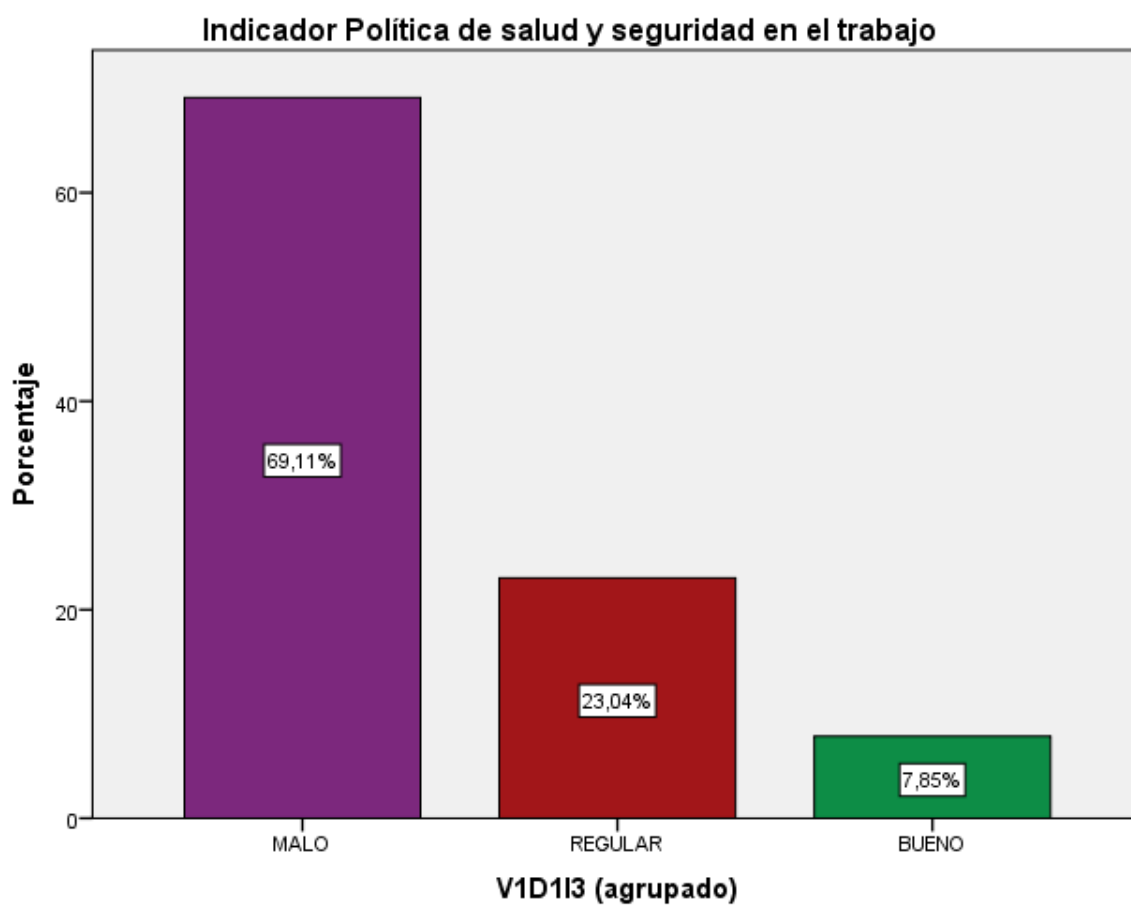


Figura 11. Nivel de percepción del I3 Política de salud y seguridad en el trabajo

Tabla 28

Nivel de percepción del indicador I4 Participación en proyectos sociales.

| Indicador Participación en proyectos sociales | | | | | |
|---|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 125 | 65,4 | 65,4 | 65,4 |
| | REGULAR | 46 | 24,1 | 24,1 | 89,5 |
| | BUENO | 20 | 10,5 | 10,5 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

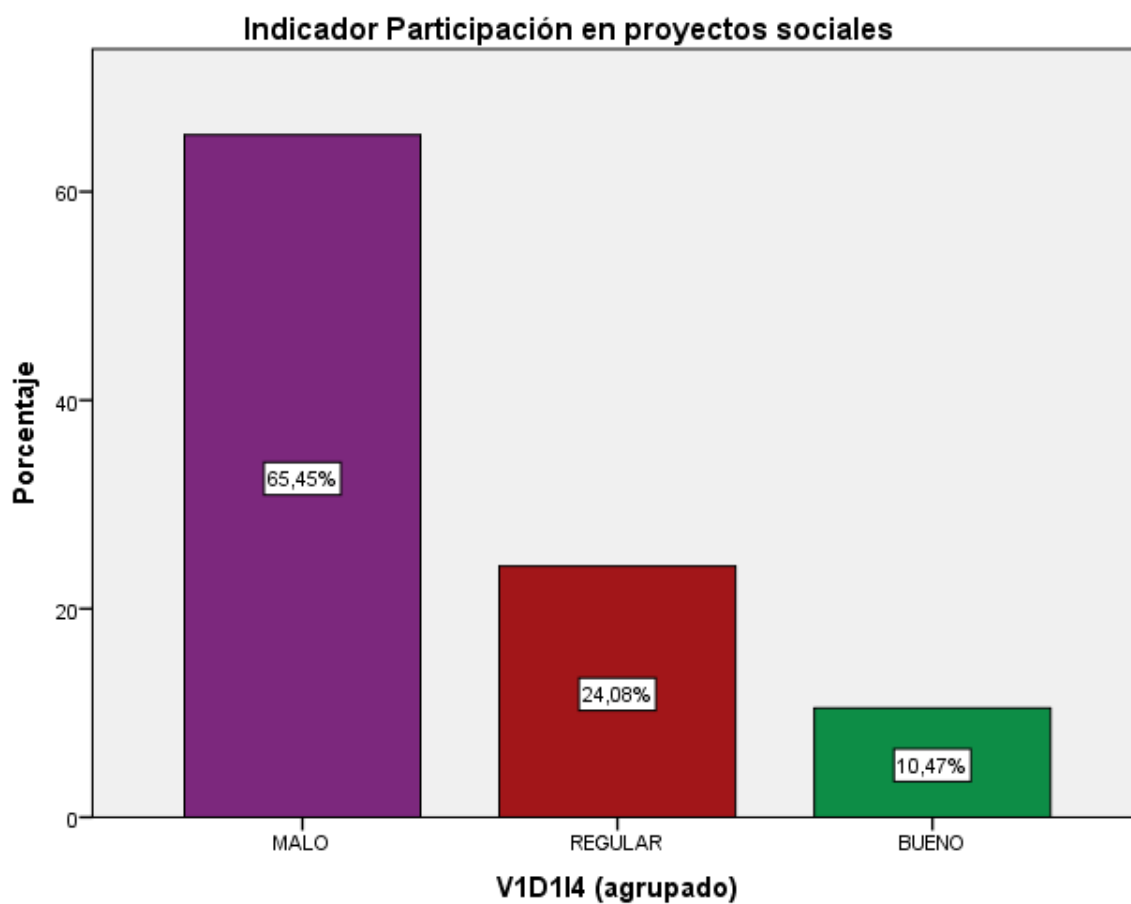


Figura 12. *Nivel de percepción del I4 Participación en proyectos sociales*

Tabla 29

Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la responsabilidad laboral por los profesionales de la salud – Microred San Martín de Porres.

| Dimensión | Indicador | Malo | | Regular | | Bueno | |
|-------------------------|---|------|------|---------|------|-------|------|
| | | f | % | f | % | f | % |
| Responsabilidad laboral | Conciliación de la vida laboral, familiar y personal | 130 | 68.1 | 43 | 22.5 | 18 | 9.4 |
| | Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad | 144 | 75.4 | 38 | 19.9 | 9 | 4.7 |
| | Política de salud y seguridad en el trabajo | 132 | 69.1 | 44 | 23 | 15 | 7.9 |
| | Participación en proyectos sociales | 125 | 65.4 | 46 | 24.1 | 20 | 10.5 |

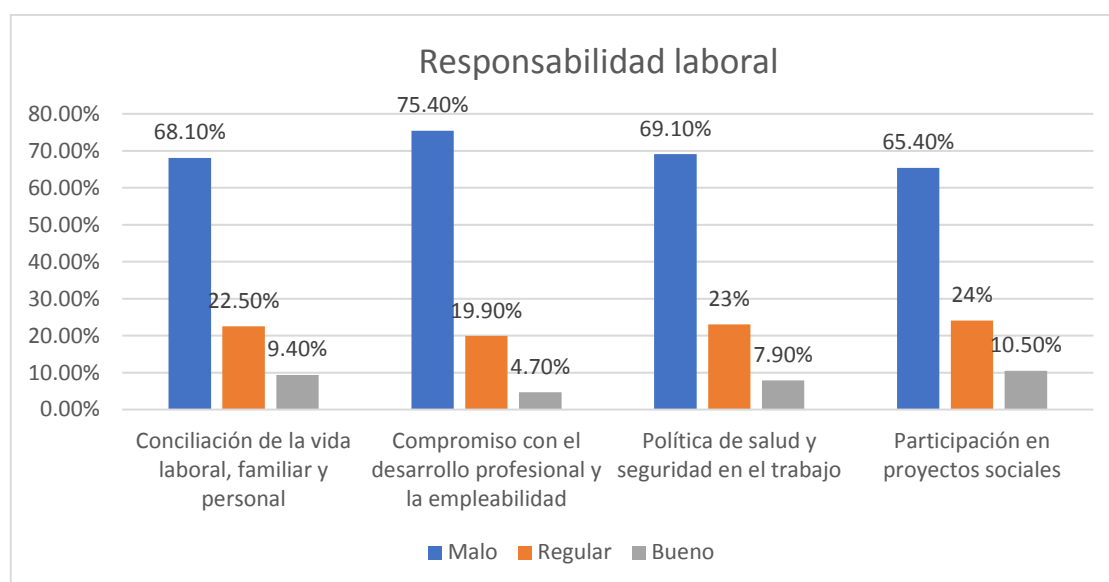


Figura 13. *Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Responsabilidad laboral por los profesionales – Microred San Martín de Porres*

Interpretación

Se observa que la percepción es negativa en todos los indicadores, lo que nos lleva a señalar que la percepción respecto al enfoque de la dimensión responsabilidad laboral es Mala. El indicador Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad muestra mayor percepción negativa (75.40% lo indicaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que no se promueve y ayuda a los profesionales a que puedan adquirir nuevas competencias y no se le brinda las facilidades para realizar cursos para continuar con su formación profesional.

Dimensión: Transparencia

Tabla 30

Nivel de percepción del indicador I1 Educación y Concientización Ambiental.

| Indicador Educación y Concientización Ambiental | | | | |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 129 | 67,5 | 67,5 |
| | REGULAR | 41 | 21,5 | 89,0 |
| | BUENO | 21 | 11,0 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 |

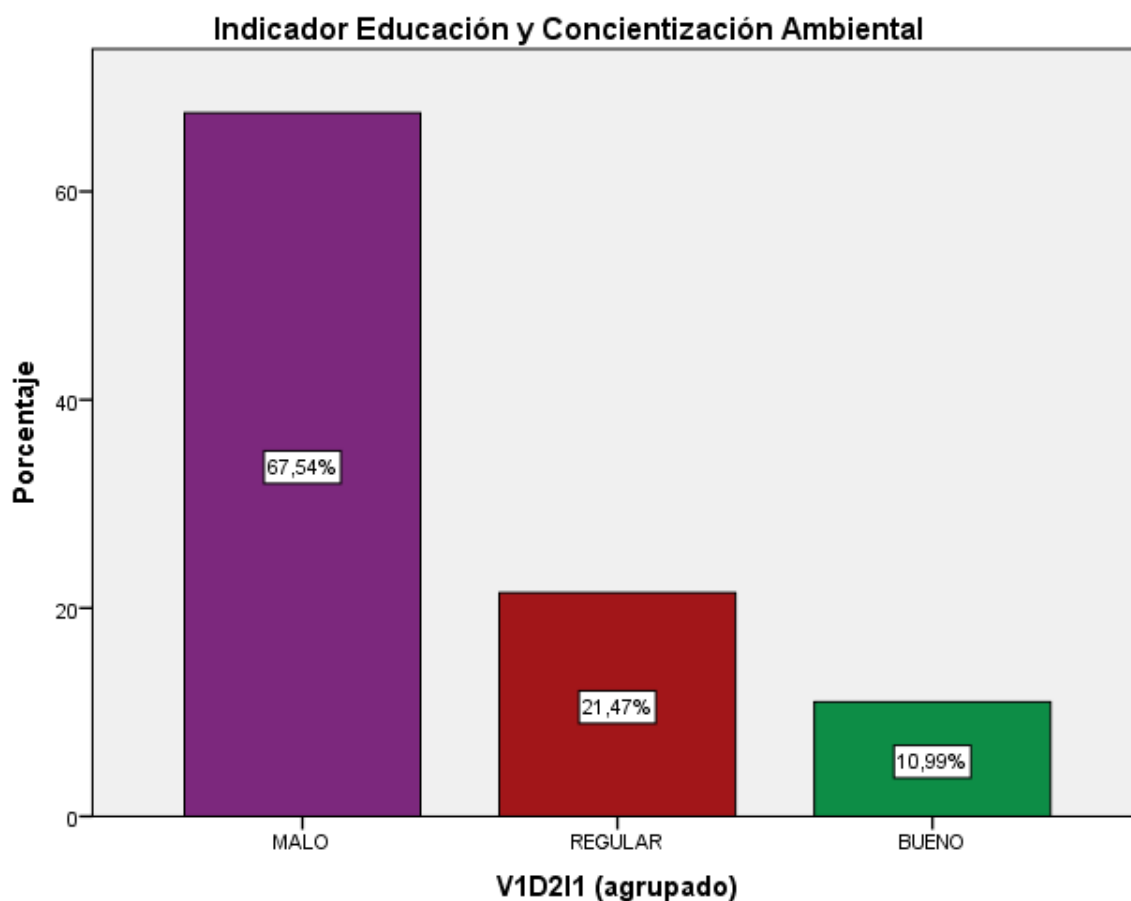


Figura 14. *Nivel de percepción del I1 Educación y Concientización Ambiental*

Tabla 31

Nivel de percepción del indicador I2 Balance social.

| Indicador Balance social | | | | | |
|--------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 152 | 79,6 | 79,6 | 79,6 |
| | REGULAR | 35 | 18,3 | 18,3 | 97,9 |
| | BUENO | 4 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

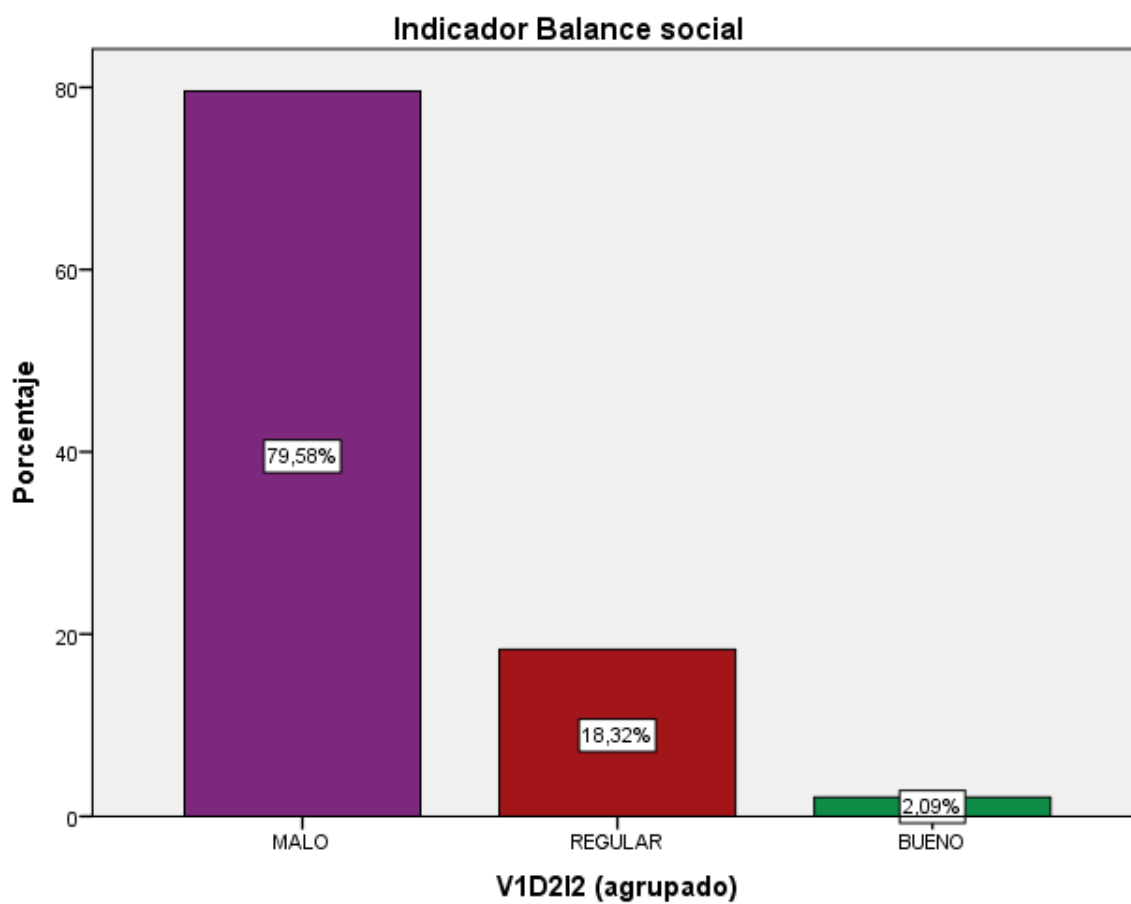


Figura 15. *Nivel de percepción del I2 Balance social*

Tabla 32

Nivel de percepción del indicador I3 Selección y evaluación de los proveedores.

| Indicador Selección y evaluación de los proveedores | | | | | |
|---|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 121 | 63,4 | 63,4 | 63,4 |
| | REGULAR | 52 | 27,2 | 27,2 | 90,6 |
| | BUENO | 18 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

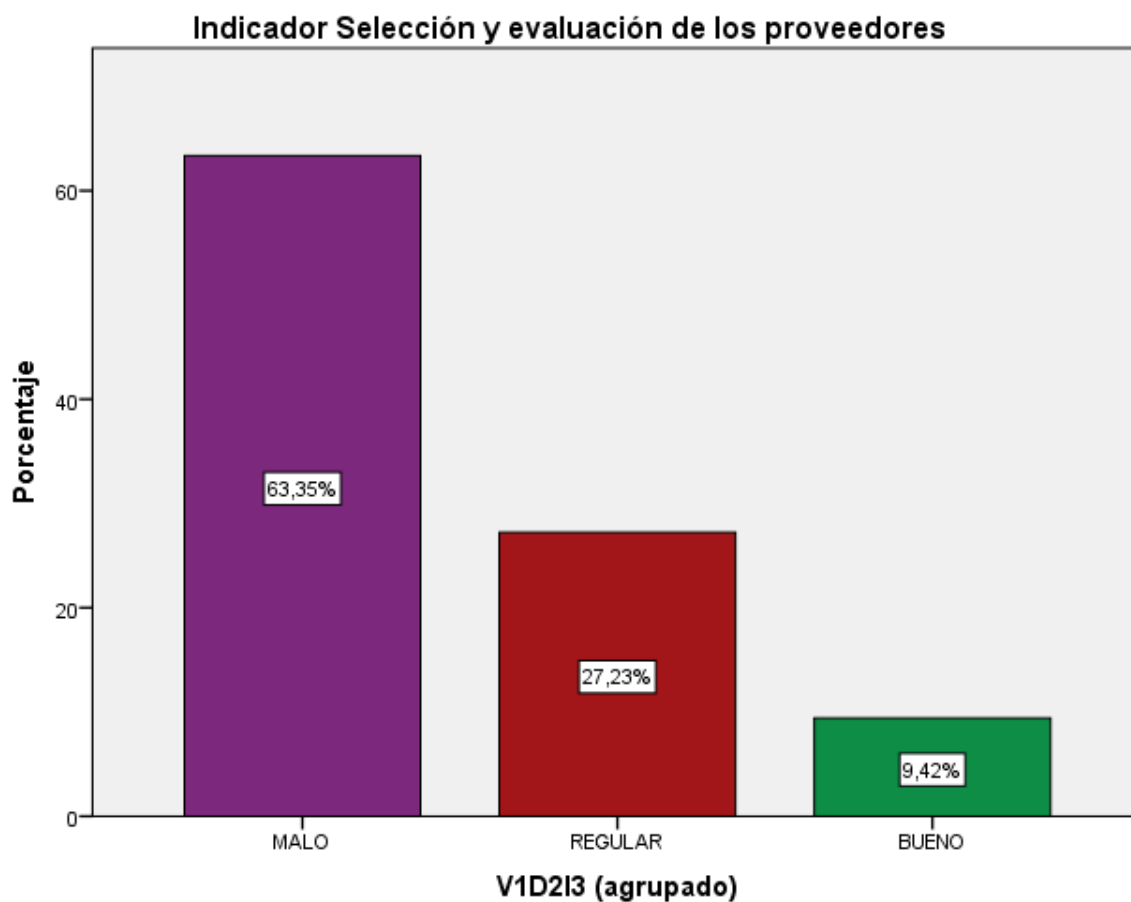


Figura 16. *Nivel de percepción del I3 Selección y evaluación de los proveedores*

Tabla 33

Nivel de percepción del indicador I4 Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial.

| Indicador Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial | | | | | |
|---|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 126 | 66,0 | 66,0 | 66,0 |
| | REGULAR | 44 | 23,0 | 23,0 | 89,0 |
| | BUENO | 21 | 11,0 | 11,0 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

Indicador Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial

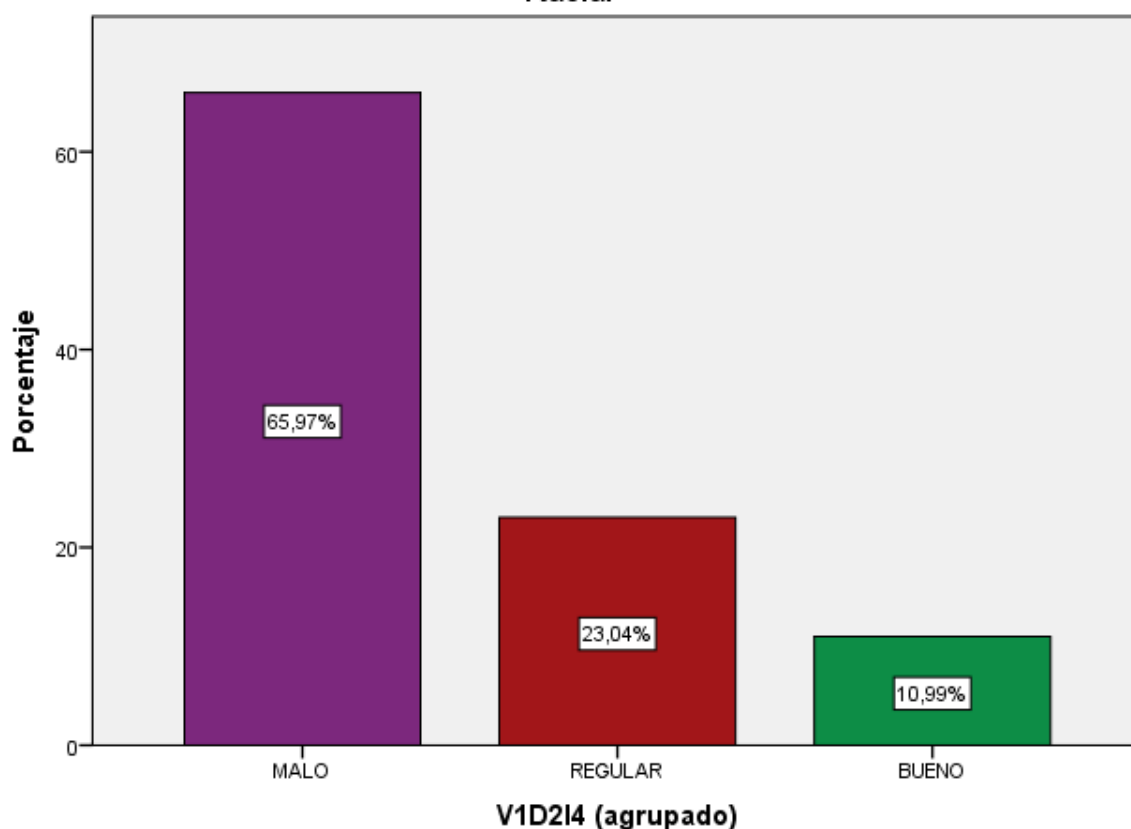


Figura 17. *Nivel de percepción del I4 Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial*

Tabla 34

Nivel de percepción del indicador I5 Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera.

| Indicador Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera | | | | | |
|--|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 129 | 67,5 | 67,5 | 67,5 |
| | REGULAR | 41 | 21,5 | 21,5 | 89,0 |
| | BUENO | 21 | 11,0 | 11,0 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

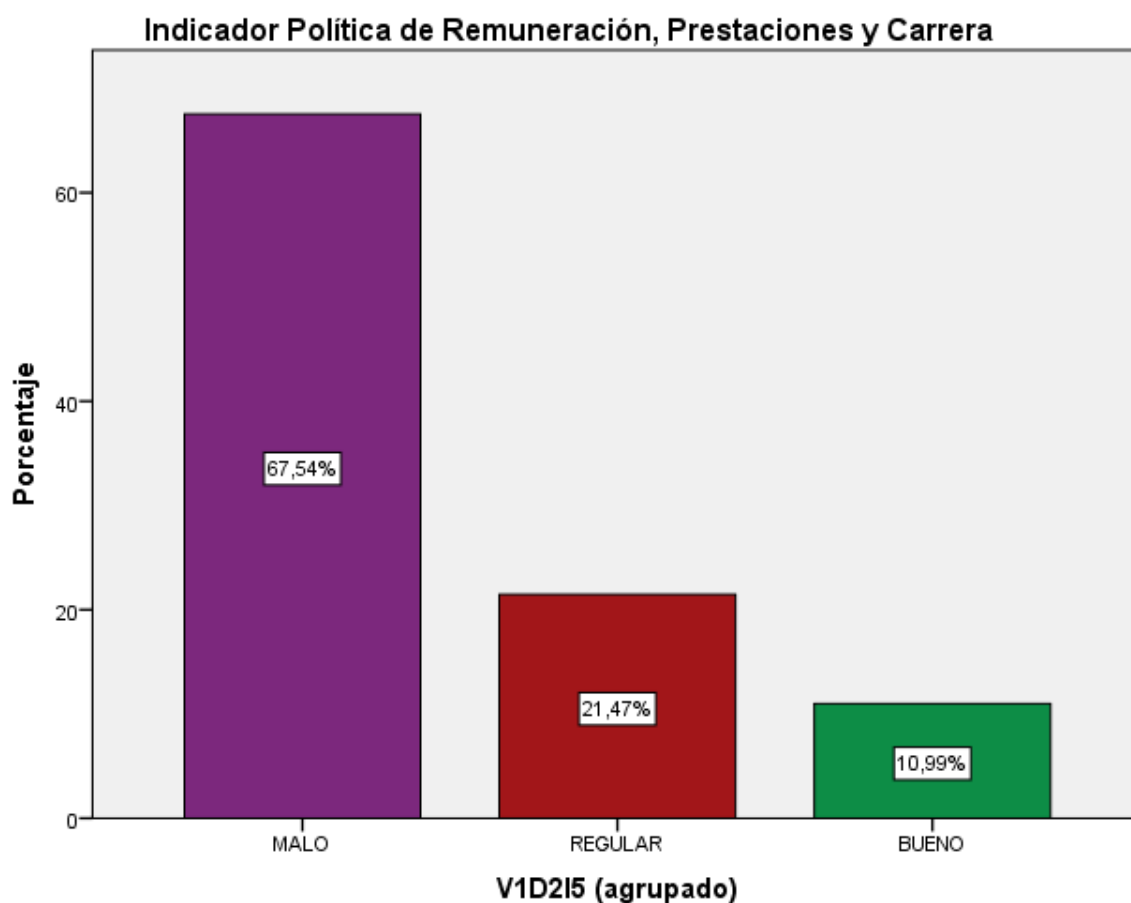


Figura 18. *Nivel de percepción del I5 Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera*

Tabla 35

Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Transparencia por los profesionales de la salud – Microred San Martín de Porres.

| Dimensión | Indicador | Malo | | Regular | | Bueno | |
|---------------|--|------|------|---------|------|-------|-----|
| | | f | % | f | % | f | % |
| Transparencia | Educación y Concientización Ambiental | 129 | 67.5 | 41 | 21.5 | 21 | 11 |
| | Balance social | 152 | 79.6 | 35 | 18.3 | 4 | 2.1 |
| | Selección y evaluación de los proveedores | 121 | 63.4 | 52 | 27.2 | 18 | 9.4 |
| | Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial | 126 | 66 | 44 | 23 | 21 | 11 |
| | Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera | 129 | 67.5 | 41 | 21.5 | 21 | 11 |

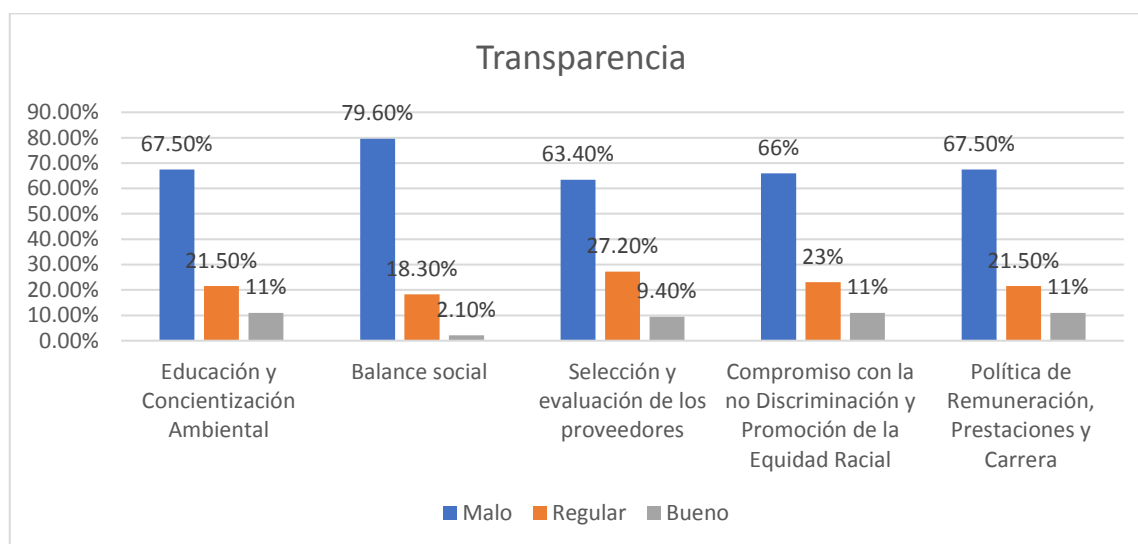


Figura 19. *Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Transparencia por los profesionales – Microred San Martín de Porres*

Interpretación

Se observa que la percepción es negativa en los cinco indicadores, lo que nos lleva a señalar que la percepción respecto al enfoque de la dimensión transparencia es Mala. El indicador Balance social muestra mayor percepción negativa (79.60% lo señalaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que no se informa adecuadamente respecto a las actividades realizadas o por realizarse y los resultados alcanzados, además no cuentan con un sitio web o si existe no contiene información actualizada que permita difundir las actividades asistenciales, actividades económicas o cualquier información que sea relevante para los usuarios y/o personal de los establecimientos de salud.

Dimensión: Sostenibilidad

Tabla 36

Nivel de percepción del indicador I1 Sistema de gestión ambiental.

| Indicador Sistema de gestión ambiental | | | | | |
|--|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 136 | 71,2 | 71,2 | 71,2 |
| | REGULAR | 35 | 18,3 | 18,3 | 89,5 |
| | BUENO | 20 | 10,5 | 10,5 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

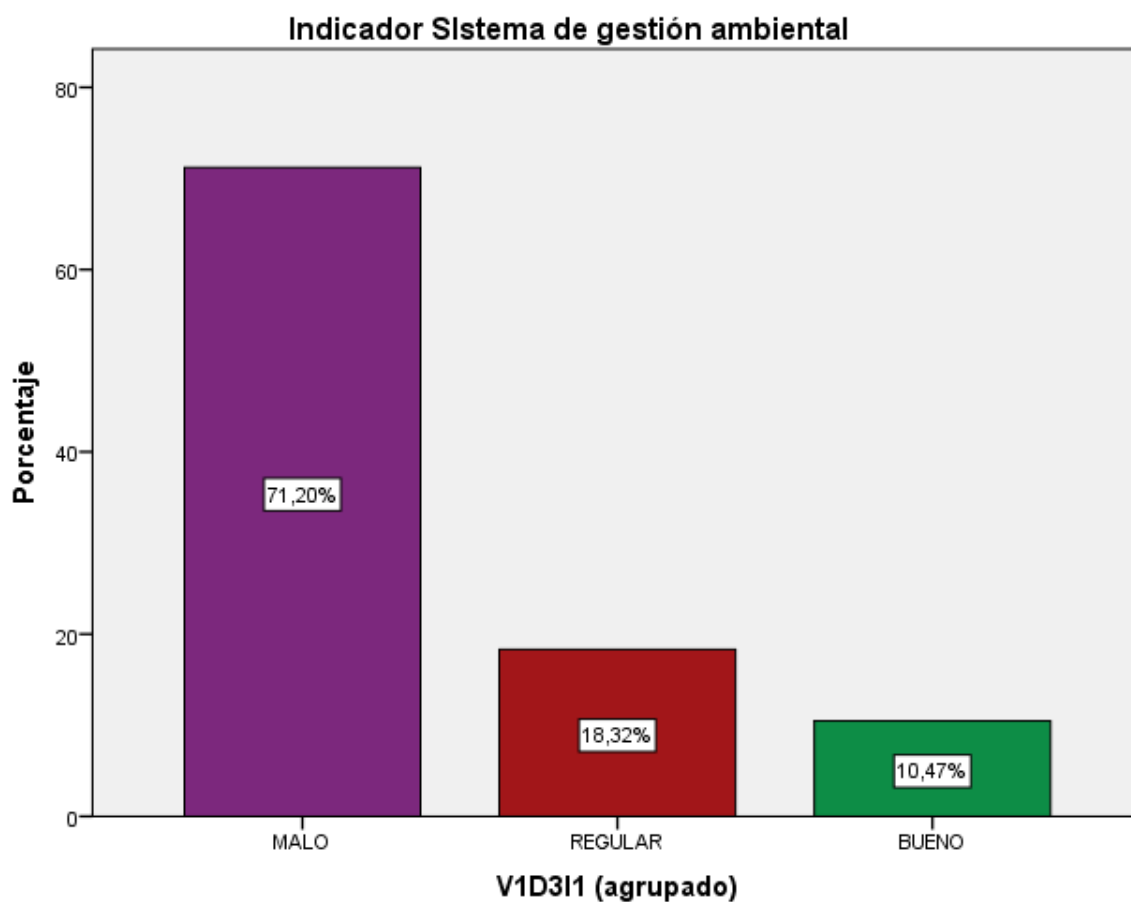


Figura 20. *Nivel de percepción del I1 Sistema de gestión ambiental*

Tabla 37

Nivel de percepción del indicador I2 Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social.

| Indicador Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social | | | | | |
|---|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 146 | 76,4 | 76,4 | 76,4 |
| | REGULAR | 40 | 20,9 | 20,9 | 97,4 |
| | BUENO | 5 | 2,6 | 2,6 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

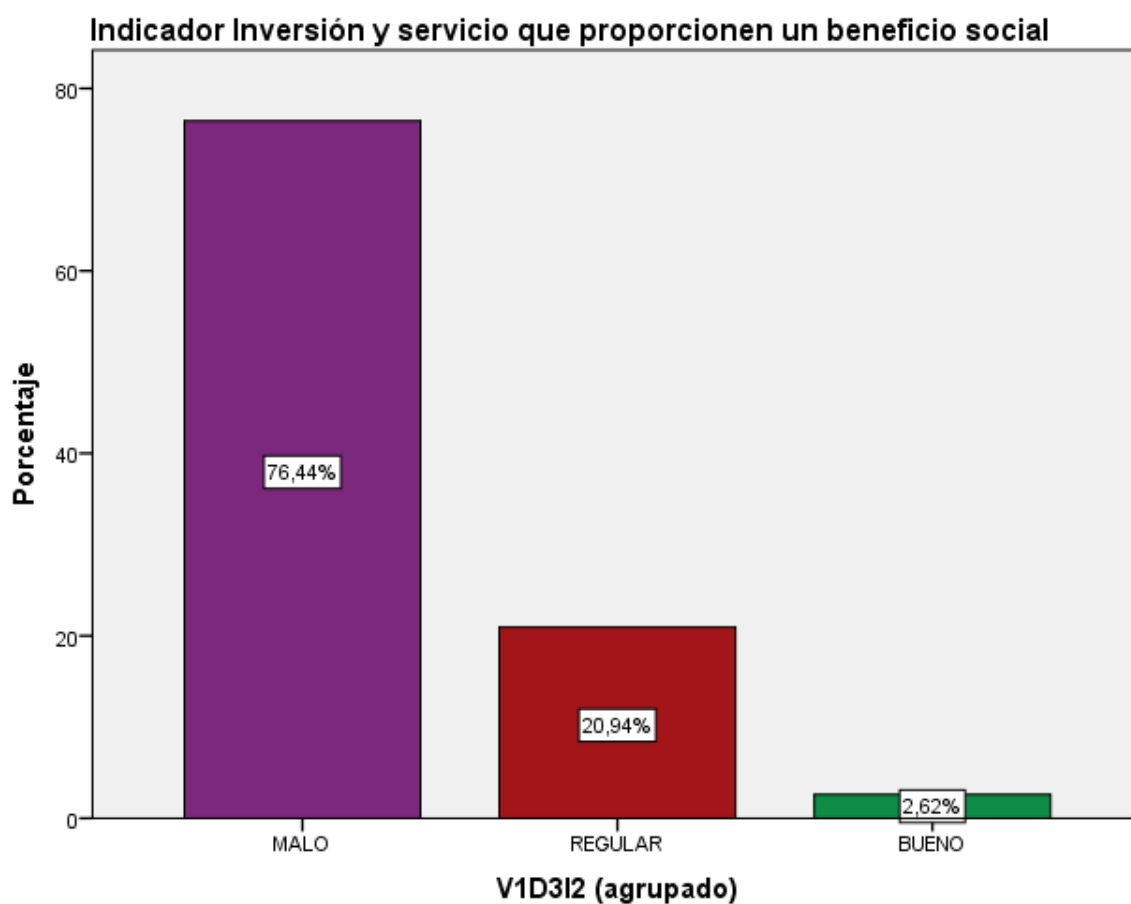


Figura 21. *Nivel de percepción del I2 Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social*

Tabla 38

Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Sostenibilidad por los profesionales de la salud – Microred San Martín de Porres.

| Dimensión | Indicador | Malo | | Regular | | Bueno | |
|----------------|---|------|------|---------|------|-------|------|
| | | f | % | f | % | f | % |
| Sostenibilidad | Sistema de gestión ambiental | 136 | 71.2 | 35 | 18.3 | 20 | 10.5 |
| | Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social | 146 | 76.4 | 40 | 20.9 | 5 | 2.6 |

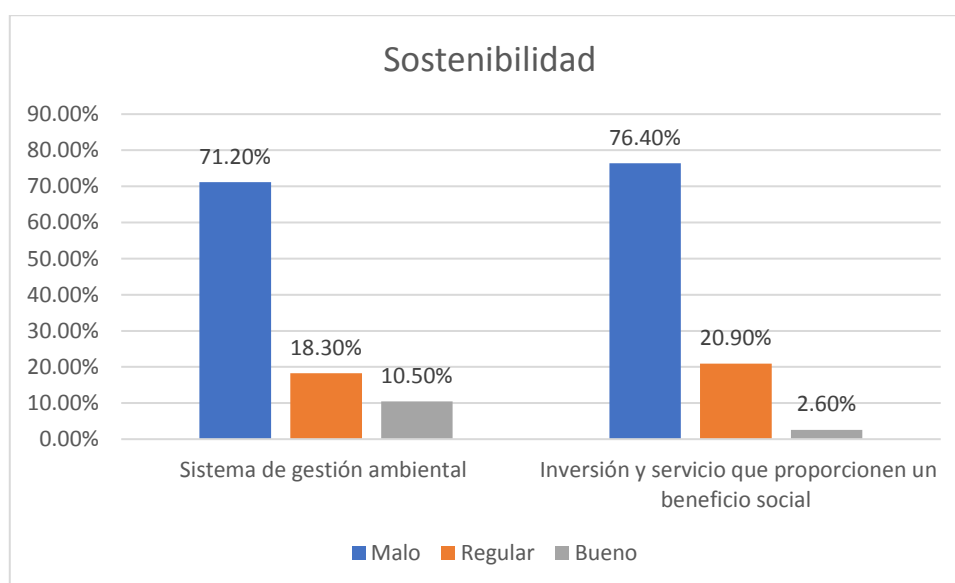


Figura 22. *Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Sostenibilidad por los profesionales – Microred San Martín de Porres*

Interpretación

Se observa que la percepción es negativa para los dos indicadores, lo que nos lleva a señalar que la percepción respecto al enfoque de la dimensión sostenibilidad es Mala. El indicador Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social muestra mayor percepción negativa (76.40% lo señalaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que la participación en actividades que estén destinadas a la protección y mejoramiento del medio ambiente es mínima, asimismo no se realicen gestiones para un crecimiento sostenible a fin de contribuir con el bienestar de futuras generaciones.

Dimensión: Calidad asistencial

Tabla 39

Nivel de percepción del indicador I1 Excelencia de la atención.

| Indicador Excelencia de la atención | | | | | |
|-------------------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 141 | 73,8 | 73,8 | 73,8 |
| | REGULAR | 37 | 19,4 | 19,4 | 93,2 |
| | BUENO | 13 | 6,8 | 6,8 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

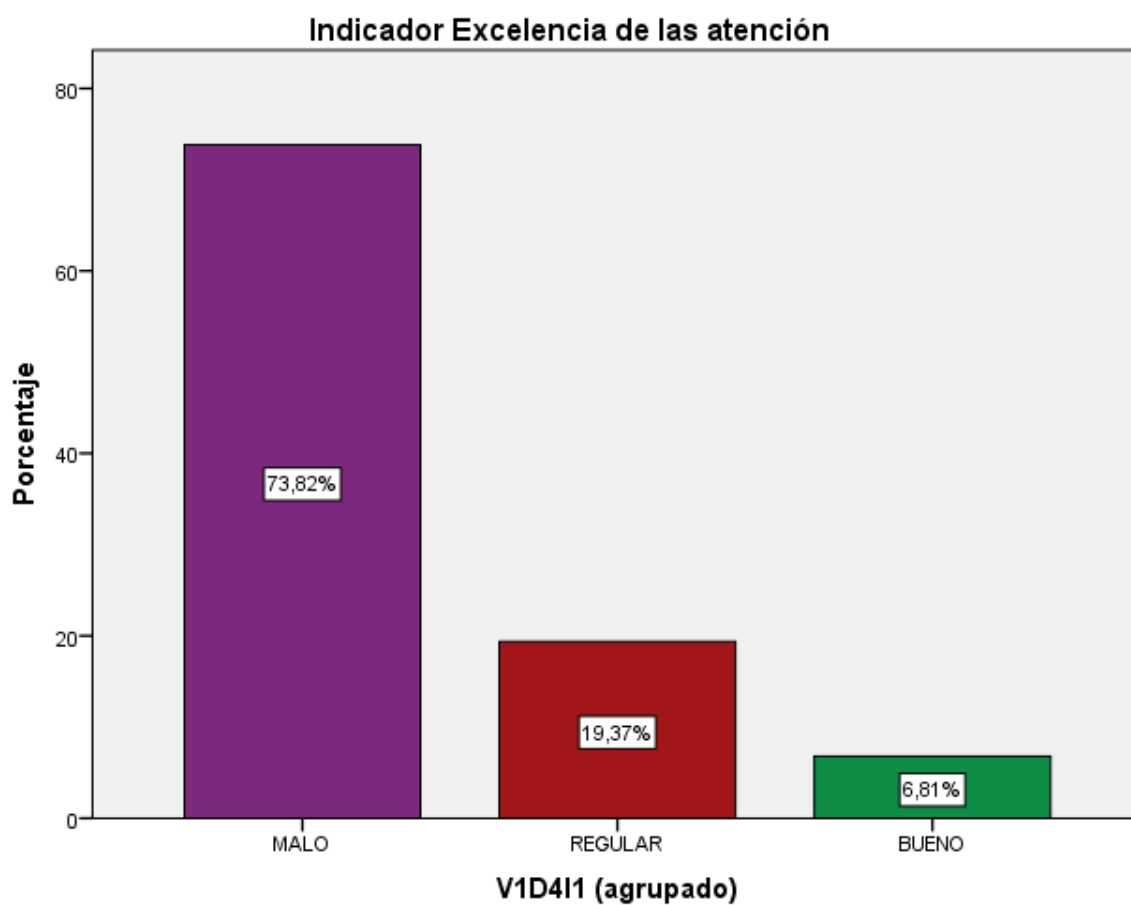


Figura 23. *Nivel de percepción del I1 Excelencia de la atención*

Tabla 40

Nivel de percepción del indicador I2 Privacidad del cliente.

| Indicador Privacidad del cliente | | | | | |
|----------------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MALO | 125 | 65,4 | 65,4 | 65,4 |
| | REGULAR | 51 | 26,7 | 26,7 | 92,1 |
| | BUENO | 15 | 7,9 | 7,9 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

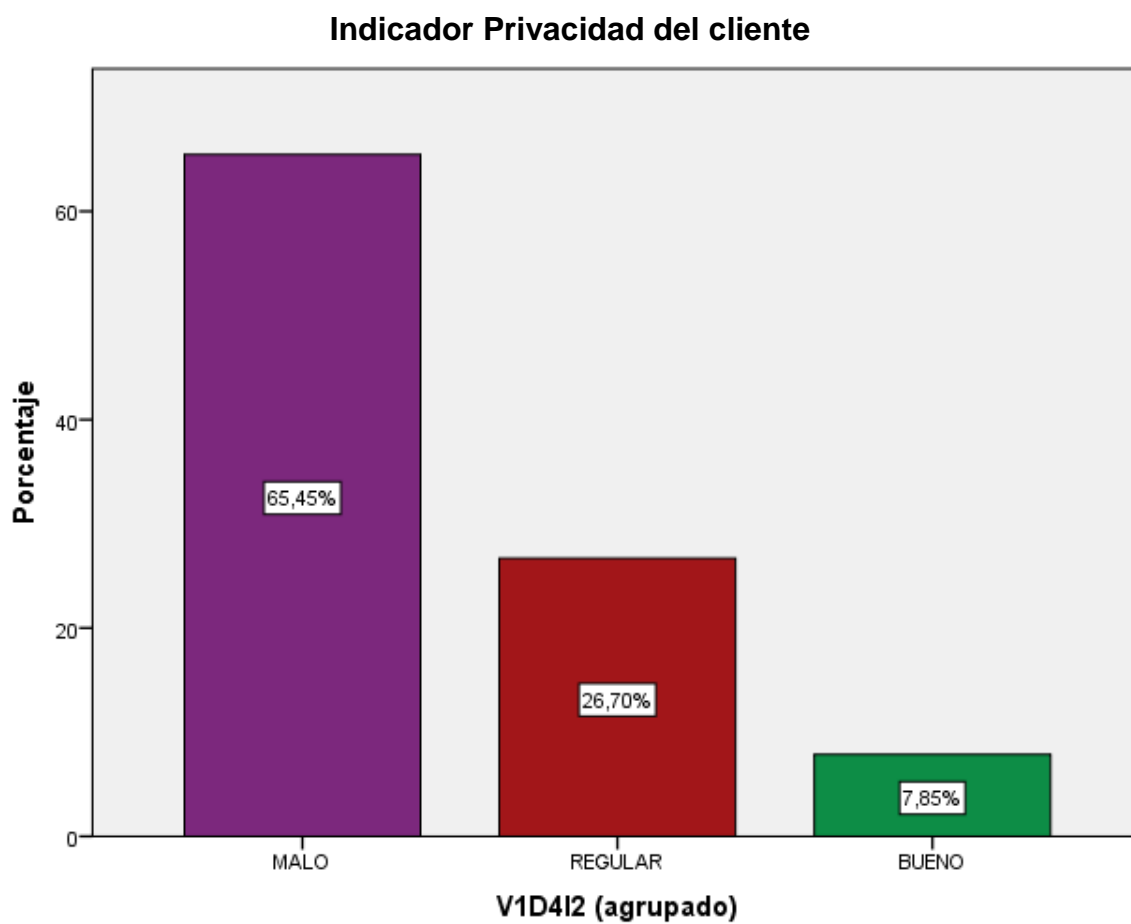


Figura 24. *Nivel de percepción del I2 Privacidad del cliente*

Tabla 41

Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Calidad asistencial por los profesionales de la salud – Microred San Martín de Porres.

| Dimensión | Indicador | Malo | | Regular | | Bueno | |
|---------------------|---------------------------|------|------|---------|------|-------|-----|
| | | f | % | f | % | f | % |
| Calidad asistencial | Excelencia de la atención | 141 | 73.8 | 37 | 19.4 | 13 | 6.8 |
| | Privacidad del cliente | 125 | 65.4 | 51 | 26.7 | 15 | 7.9 |

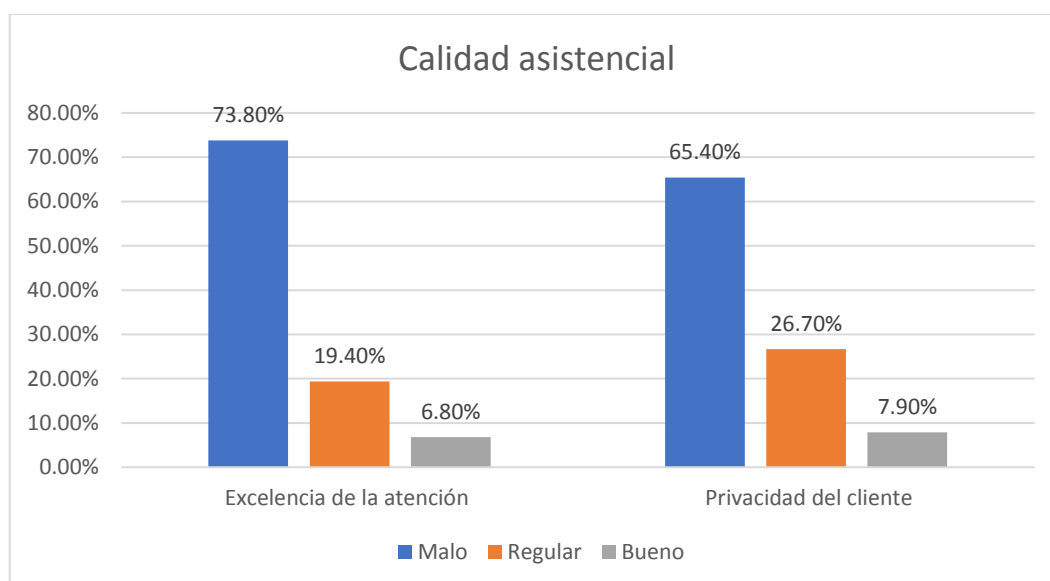


Figura 25. *Incidencia de los indicadores en el nivel de percepción de la Calidad asistencial por los profesionales – Microred San Martín de Porres*

Interpretación

Se observa que la percepción es negativa para los dos indicadores, lo que conlleva a indicar que la percepción respecto al enfoque de la dimensión Calidad asistencial es Mala. El indicador Excelencia de la atención muestra una mayor percepción negativa (73.80% lo calificaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que no se toman las medidas adecuadas ni las decisiones correctas que permitan atender adecuada y oportunamente los requerimientos de los usuarios, asimismo no se evidencia que se tomen las medidas correctivas y/o preventivas ante los errores cometidos ni que se tenga el debido respeto que cada persona merece de acuerdo a lo establecido en las normas legales.

IV. Discusión

Las entidades públicas, dentro de la nueva gestión pública, mejoran su gestión a través de principios de economía, eficiencia, eficacia y transparencia. En tal sentido, la responsabilidad social incluye las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que los usuarios tienen de las entidades públicas y privadas en un momento determinado.

El objetivo del presente trabajo fue el de determinar la percepción del enfoque de la responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017, de acuerdo a la percepción de los profesionales de la salud con responsabilidad asistencial directa. Los resultados reportaron una mala percepción en el enfoque de todos los componentes de la responsabilidad social. De acuerdo a Morales y Galeano (2014) *Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana*, muchas entidades del sector salud no implementan ni desarrollan la responsabilidad social por concebirlo como un gasto y no como una inversión, lo que conlleva a que no se ejecute una política integral de Responsabilidad social empresarial que contribuya en el desarrollo sostenible de la sociedad.

Respecto a la percepción del enfoque de la dimensión Responsabilidad laboral, el resultado nos indica que la percepción es negativa en todos sus indicadores, calificando como Mala la percepción que tienen los profesionales de la salud sobre el enfoque de la dimensión Responsabilidad laboral. Es el indicador Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad el que muestra mayor percepción negativa (75.40% lo indicaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que no se promueve y ayuda a los profesionales a que puedan adquirir nuevas competencias y no se le brinda las facilidades para realizar cursos para continuar con su formación profesional. Este resultado difiere con lo determinado por Morales y Galeano (2014) *Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana*, donde destaca el cumplimiento legal y las políticas laborales que están presentes en su sector, así como el fomento de acuerdos extralegales que permiten y fomentan el desarrollo personal y profesional de los empleados, generando capacitación y formación constante que se reflejara en el desarrollo de

sus actividades y redundara en un impacto en el desarrollo de la Sociedad.

Respecto a la percepción del enfoque de la dimensión Transparencia, el resultado nos señala que la percepción es negativa en sus cinco indicadores, calificando como Mala la percepción que tienen los profesionales de la salud sobre el enfoque de la dimensión Transparencia. El indicador Balance social muestra mayor percepción negativa (79.60% lo señalaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que no se informa adecuadamente respecto a las actividades asistenciales y no asistenciales, programas de promoción y prevención de la salud y los resultados alcanzados, además no cuentan con un sitio web o de existir no contiene información actualizada que permita difundir las actividades asistenciales, actividades económicas o cualquier información que sea relevante para los usuarios y/o personal de los establecimientos de salud.

Respecto a la percepción del enfoque de la dimensión Sostenibilidad el resultado nos señala que la percepción es negativa en sus dos indicadores, calificando como Mala la percepción que tienen los profesionales de la salud sobre el enfoque de la dimensión Sostenibilidad. El indicador Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social muestra mayor percepción negativa (76.40% lo señalaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que la participación en actividades que estén destinadas a la protección y mejoramiento del medio ambiente es mínima, asimismo que no se realicen gestiones para un crecimiento sostenible a fin de contribuir con el bienestar de futuras generaciones. Este resultado coincide con lo determinado por Morales y Galeano (2014) *Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana*, donde observa un comportamiento aislado de la filantropía, así como en medio ambiente existen programas aislados de reciclaje y uso racional de la energía, pero no existen políticas concretas que aseguren la gestión comunitaria y ambiental sostenible.

Respecto a la percepción del enfoque de la dimensión Calidad asistencial nos señala que la percepción es negativa en sus dos indicadores, calificando como Mala la percepción que tienen los profesionales de la salud sobre el enfoque de la dimensión Calidad asistencial. El indicador Excelencia de la atención muestra una

mayor percepción negativa (73.80% lo calificaron como Malo), lo que nos lleva a pensar que no se toman las medidas adecuadas ni las decisiones correctas que permitan atender adecuada y oportunamente los requerimientos de los usuarios, asimismo no se evidencia que se tomen las medidas correctivas y/o preventivas ante los errores cometidos ni que se tenga el debido respeto que cada persona merece de acuerdo a lo establecido en las normas legales. Este resultado coincide con lo determinado por Morales y Galeano (2014) *Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana*, donde observa que en las EPS e IPS existe un actor fundamental como es el cliente, pero a pesar de esto los programas de relacionamiento con los clientes son muy básicos, existen diversos canales de comunicación que se limitan al cumplimiento legal, pero no son efectivos, así como tampoco existe interés por identificar las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios finales.

V. Conclusiones

- Primera:** El 73.3% de profesionales de la salud (140) percibe el enfoque de la Responsabilidad social en los establecimientos de salud en un nivel “Malo. Una minoría (15) piensa que el enfoque es “bueno” (7.9%) y el resto (36) considera que es “regular” (18.8%). Esto nos señala que la percepción respecto a los enfoques de la responsabilidad social es “malo”.
- Segunda:** El 66% de profesionales de la salud (126) percibe el enfoque de la dimensión Responsabilidad laboral en los establecimientos de salud en un nivel “malo”. Una minoría (16) piensa que el enfoque es “bueno” (8.4%) y el resto (49) considera que es “regular” (25.7%). Esto nos señala que la percepción respecto al enfoque de la dimensión de responsabilidad laboral es “malo”.
- Tercera:** El 69.6% de profesionales de la salud (133) percibe el enfoque de la dimensión Transparencia en los establecimientos de salud en un nivel “malo”. Una minoría (17) piensa que el enfoque es “bueno” (8.9%) y el resto (41) considera que es “regular” (21.7%). Esto es un indicativo que la percepción respecto al enfoque de la dimensión de transparencia es “malo”.
- Cuarta:** El 72.8% de profesionales de la salud (139) percibe el enfoque de la dimensión Sostenibilidad en los establecimientos de salud en un nivel “malo”. Una minoría (15) piensa que el enfoque es “bueno” (7.9%) y el resto (37) considera que es “regular” (19.4%). Esto es un indicativo que la percepción respecto al enfoque de la dimensión de sostenibilidad es “malo”.
- Quinta:** El 69.6% de profesionales de la salud (133) percibe el enfoque de la dimensión Transparencia en los establecimientos de salud en un nivel “malo”. Una minoría (13) piensa que el enfoque es “bueno” (6.8%) y el resto (45) considera que es “regular” (23.6%). Esto es un indicativo que

la percepción respecto al enfoque de la dimensión de sostenibilidad es “malo”.

VI. Recomendaciones

- PRIMERO:** La Responsabilidad social en una organización debe abarcar las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de ellas. Por ello se deben definir estrategias y tomar acciones que permitan el desarrollo de la Responsabilidad Social para el sector salud, estas acciones deben diferenciarse por el grupo de interés, los objetivos trazados, los responsables que garanticen el cumplimiento de los objetivos, los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieren, definir la meta o el resultado que se espera y definir los indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados
- SEGUNDO:** Cumplir con las políticas laborales establecidas en el sector, así como generar acuerdos internos y externos que puedan permitir y fomentar el desarrollo personal y profesional, a fin de generar la capacitación y formación constante, que a su vez se verá reflejado en el desarrollo de sus actividades y tendrá un impacto en el desarrollo de la Sociedad.
- TERCERO:** Se debe establecer políticas para la creación y mantenimiento de los diferentes medios de comunicación sean físicos o virtuales, que permitan dar a conocer la programación de las diferentes actividades asistenciales y no asistenciales, programas de promoción y prevención de la salud, los resultados alcanzados, o cualquier información que permita generar confianza en el usuario, proveedor, y personal interno.
- CUARTO:** Implementar programas destinados a la protección y mejoramiento del medio ambiente, realización de campañas de capacitación respecto al cuidado del medio ambiente. Implementar políticas de gestión de crecimiento sostenible que aseguren la gestión comunitaria y ambiental sostenible para contribuir con el bienestar de futuras.

QUINTA: Definir al cliente como un factor fundamental de la organización, crear canales de comunicación que sean efectivos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios finales a fin de atenderlos oportunamente. Crear mecanismos que nos permitan tomar acciones correctivas y preventivas ante cualquier situación donde se vulnere el derecho de la persona.

VII.Referencias bibliográficas

- Abott W, Monsen R. On the measurement of corporate social responsibility: selfreported disclosures and a method of measuring corporate social involvement. *Academy of Management Journal*. 1979;22:501–15.3.
- AccountAbility. (2003). Norma de Aseguramiento AA 1000. Recuperado de www.accountability.org/index.html.
- Alvarado, A., & Schlesinger, M. (2008). Dimesionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll *Estudios Gerenciales*, 24, 37-59.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). (2003). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. Madrid, España: AECA.
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial: un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y administración*, (226), 73-91.
- Beck, U., Navarro, J., & Borrás, M. R. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad* (Vol. 78). Barcelona: Paidós.
- Boren, F. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial en el sector minero en el Perú*. Oxfam Internacional en el Perú.
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Nueva York: Harper & Row.
- Cardoso, M. (2010). Responsabilidad social empresarial en américa latina: Problemas, actitudes y actores relevantes. *Administración y Organizaciones*, 39-55.
- Carroll A. (1979). A three dimensional conceptual model of corporatesocial performance. *Academy of Management Review*. 4(4). 497–505.

- Carroll, A. B. (1983). Corporate social responsibility: Will industry respond to cutbacks in social program funding? *Vital Speeches of the Day*, 49, 604-608.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34 (4), 39-48.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct of business and society. *Business and Society*, 38 (3), 268-295.
- Carroll, A., y Shabana, K. (2010). The business case for corporate social responsibility: a review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12 (1), 85-105.
- Comisión de las comunidades europeas. (2001). LIBRO VERDE Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Bélgica: Comisión de las comunidades europeas (CCE).
- Cortes, J., Tarazona, N. y Ortiz, J. (2014); Diseño de la aplicación de la norma iso 26000:2010 (responsabilidad social), en los principios de direccionamiento estratégico en la fundación hospital San Carlos. (Tesis de maestría) Universidad del Rosario, Bogota, Colombia.
- Cruz, J. (2009). The impact of corporate social responsibility in supply chain management: Multicriteria decision-making approach. *Decision Support Systems*, 48(1), 224-236.
- Cuadras, C. (1991). *Métodos de Análisis Multivariante (Segunda ed.)*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, S. A.
- Cyert, R., y March, J. (1965). *Teoría de las decisiones económicas de la empresa*. México: Herrero.

- Dankhe, G. (1989). Investigación y comunicación. En C. Fernández—Collado. La comunicación humana: ciencia social. México: McGraw Hil.
- Davis, K. (1967). Understanding the social responsibility puzzle. *Business Horizons*, 10 (4), 45-51.
- Drucker, P. (1984). The new meaning of corporate social responsibility. *California Management Review*, 26 (2), 53-63.
- 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.
- Estados Unidos de América: Congreso. (1890). The Sherman Antitrust Act. Recuperado de http://www.globalcompetitionforum.org/regions/n_america/USA/us_saa.pdf.
- Fernandez, F. (2013). La Responsabilidad Social universitaria desde la perspectiva ambiental: universidad y desarrollo sustentable.
- Friedman, M. (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, 1-6.
- Frederick, W. (1960). The growing concern over business responsibility. *California Management Review*, 2 (4), 54-61.
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53 (1/2), 51-71.
- Global Reporting Initiative. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Amsterdam. 2006. Disponible en: <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>.

- Heald, M. (1957). Management's responsibility to society: The growth of an idea. *Business History Review*, 31 (4), 375-384.
- Henao, J. (2013). La Responsabilidad Social empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998) Metodología de la Investigación. México. Mc Graw – Hill Interamericana Editores. (p. 61, 184 y 213)
- Hillenbrand C, Money K. Corporate responsibility and corporate reputation: two separate concepts or two sides of the same coin? *Corporate Reputation Review*. 2007;10:261–77.
- Instituto ETHOS, (2011); Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial.
- Instituto Ethos. (2003). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social. Recuperado de http://www.uniethos.org.br/_Uniethos/documents/Indicadores_2003_ESP.pdf
- International Organization for Standardization (ISO). (2010). ISO 26000 Social Responsibility. Recuperado de www.iso.org/iso/social_responsibility
- Lapa, L. (2014). La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú.
- Ligteringen, E., & Zadek, S. (2005). Future of corporate responsibility codes, standards and frameworks. Recuperado de www.accountability21.net/uploadstore/cms/docs/Landscape%Paper.pdf.
- Maignan I, Ferrell OC. (2000). Measuring corporate citizenship in two countries: the case of the United States and France. *Journal of Business Ethics*. 2000;23:283–97.

- Makni R, Francoeur C, Bellavance F. (2009). Causality between corporate social performance and financial performance: evidence from Canadian firms. *Journal of Business Ethics*. 2009;89:409–22.
- Maksimainen J, Saariluoma P, Jokivuori P. (2009). Corporate social responsibility and values in innovation management world academy of science, engineering and technology. 2009;53:557–61.
- Martín-García M, Sánchez-Bayle M. Nuevas formas de gestión y su impacto en las desigualdades. *Gac Sanit*. 2004;18 (Supl. 1):96–101.
- McGuire, J. (1963). *Business and society*. New York: Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Mejía, P. (2013); *La responsabilidad social y ambiental en la gestión de las empresas mineras formales en América Latina*. (Tesis de doctorado). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Méndez, C. (2002) *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Tercera Edición. Colombia. McGraw – Hill Interamericana S.A.
- Meneu R, Ortún V. (2011). Transparencia y buen gobierno en sanidad. También para salir de la crisis. *Gac Sanit*. 2011;25:333–8.
- Miras MM, Carrasco A, Escobar B. (2011). Una revisión de los meta-análisis sobre responsabilidad social corporativa y rendimiento financiero. *Revista de Estudios Empresariales*. 2011;1:118–32.7.
- Morales, J., Galeano, C. (2013); *Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las EPS del régimen contributivo e IPS de Nivel III de la ciudad de Bucaramanga y su Área metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia.

- Nieto M, Fernández R. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. *Universia Business Review - Actualidad Económica*. 2004;1^{er} trim:28–39.
- Nieto, M., Melgar, J., Coronel, N. (2014); Cómo medir la percepción de la responsabilidad social corporativa en la industria de dispositivos médicos.
- Oscoco, A. (2015). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización.
- Perkins R, Barnett P, Powell M. Corporate governance of public health services: lessons from New Zealand for the state sector. *Australian Health Review*.2000;23:9–21.
- Porter, M. E., y Kramer, M. R. (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*, 84 (12), 42-56.
- Ramos, K. (2013). La responsabilidad social empresarial de las entidades del sector salud: descripción y análisis crítico de la RSE en los códigos de buen gobierno, ética y conducta de las principales entidades promotoras de salud colombianas.
- Raufflet, E. (2010). Responsabilidad de las empresas y desarrollo sostenible. *Cuadernos de Administración, Universidad del Valle*, 26 (43), 23-32.
- Reich, R. (1998). The new meaning of corporate social responsibility. *California Management Review*, 40 (2), 8-17.
- Rettab B, Ben Brik A, Mellahi K. (2009). A study of management perceptions of the impact of corporate social responsibility on organisational performance in emerging economies: the case of Dubai. *Journal of Business Ethics*. 2009;89:371–90.

- Rodas, M. (2004). Evaluación del clima organizacional del personal operativo de una planta de producción; caso: Alimentos Ideal, S.A., IDEALSA, ubicada en el departamento de Escuintla. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Rozas, A. (2012). La responsabilidad social como herramienta de la auditoría en las universidades públicas de Lima.
- Strandberg, L. (2010). La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas. Cuadernos de la Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Business School, Universidad de Navarra, (9). Recuperado de <http://www.iese.edu/es/ad/catedras/caixa/Newsletters2009/Newsletter9Formato-Base.asp>.
- Turker D. (2009). Measuring corporate social responsibility: a scale development study. *Journal of Business Ethics*. 2009;85:411–27.
- Vilanova, M., Dinarés, M. (2009); Gestión de la responsabilidad social de la empresa (RSE) en las pymes. Modelo de indicadores de RSE para Pymes Manual de uso.
- Vives, A., Corral, A., & Isusi, I. (2005). Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica.
- Waddock S, Graves S. (1997). The corporate social performance–financial performance link. *Strategic Management Journal*. 1997; 18:303–19.
- Wood, D. (1991). Corporate social performance revisited. *Academy of Management Review*, 16 (4), 691- 718.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Variables e indicadores | | | | |
|---|--|---|--|---|---------------------------|--|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la percepción del enfoque de la responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la percepción del enfoque de la responsabilidad laboral en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del enfoque de la transparencia en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del enfoque de la sostenibilidad en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del enfoque de la calidad asistencial en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017?</p> | <p>Objetivo general: Conocer la percepción de la responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Conocer la percepción del enfoque de la responsabilidad laboral en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Conocer la percepción del enfoque de la transparencia en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Conocer la percepción del enfoque de la sostenibilidad en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Conocer la percepción del enfoque de la calidad asistencial en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017.</p> | Variable 1: Responsabilidad social | | | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |
| | | Responsabilidad laboral | Conciliación de la vida laboral, familiar y personal | P1, | 1, Nunca | Alto : 36-49 Medio: 23-36 Bajo : 10-23 |
| | | | Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad | P2, P3, | 2, Casi nunca | |
| | | | Política de salud y seguridad en el trabajo | P4, P5, P6, | 3, A veces | Alto : 19-26 Medio: 12-19 Bajo : 5-12 |
| | | | Participación en proyectos sociales | P7 | | |
| | | Transparencia | Educación y Concientización Ambiental | P8, | 4, Casi siempre | |
| | | | Balance social | P9, P10, | 5, Siempre | Alto : 44-60 Medio: 28-44 Bajo : 12-28 |
| | | | Selección y evaluación de los proveedores | P11, | | |
| | | | Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial | P12, | | |
| | Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera | P13 | | Alto : 19-26 Medio: 12-19 Bajo : 5-12 | | |
| Sostenibilidad | Sistema de gestión ambiental | P14, | | Alto : 14-19 Medio: 9-14 Bajo : 4-9 | | |
| | Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social | P15, P16 | | | | |
| Calidad asistencial | Excelencia de la atención | P17, P18, P19, | | | | |
| | Privacidad del cliente | P20 | | | | |

| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|--|--|---|--|
| <p>Tipo: Básico descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Método: Descriptivo simple</p> <p>Alcance</p> <p>Diseño:</p> <p>Método:</p> | <p>Población: La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 191 profesionales de la salud de los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra en esta investigación está conformada por 191 profesionales de la salud de los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres.</p> | <p>Variable 1: Responsabilidad social</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Turker (2009) Adaptado a la escala RSC-HospitalES</p> <p>Año: 2012</p> <p>Ámbito de aplicación: Profesionales de la salud de los centros de salud que conforman la Microred San Martín de Porres</p> <p>Monitoreo: Junio 2017</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los estadísticos descriptivos proporcionan un resumen conciso de los datos. Se puede resumir los datos de forma numérica, tablas o gráficas.</p> |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Cèsar Garay Ghilardi.

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2015 II, aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

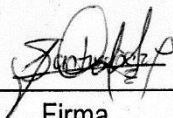
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Jeanette Otilia Santivañez Ríos
DNI 09910967

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Responsabilidad social, Carroll (1979) indica que:

La Responsabilidad Social Empresarial puede ser definida de la siguiente manera: "la responsabilidad social de la empresa abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado en el tiempo".

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1 Responsabilidad laboral

Turker (2009) "Es la obligación económica (prestaciones económicas y asistenciales) mediante la cual los trabajadores están protegidos de las contingencias que se ocasionen con causa o con ocasión del trabajo, por accidente de trabajo y enfermedad profesional, que surge por la relación laboral o contrato de trabajo". (117)

Dimensión 2 Transparencia

Turker (2009) " Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. No son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan." (p. 118)

Dimensión 3 Sostenibilidad

Turker (2009) "es el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas" (p. 118)

Dimensión 4 Calidad asistencial

Turker (2009) "Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley" (p. 119)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Responsabilidad social

| Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Niveles / rangos |
|-------------------------|---|------------------|------------------|-------------------|
| Responsabilidad laboral | Conciliación de la vida laboral, familiar y personal | P1, | 1, Nunca | |
| | Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad | P2, P3, | | |
| Transparencia | Política de salud y seguridad en el trabajo | P4, P5, P6, | 2, Casi nunca | Malo [20 – 47> |
| | | P7 | | |
| | Educación y Concientización Ambiental | P8, | 3, A veces | Regular [47 – 73> |
| | | P9, P10, | | |
| | | P11, | | |
| Balance social | P12, | 4, Casi siempre | Bueno [73 – 100> | |
| | P13 | | | |
| Sostenibilidad | Sistema de gestión ambiental | P14, P15, P16 | 5, Siempre | |
| Calidad asistencial | Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social | | | |
| | Excelencia de la atención | P17, P18,P19, | | |
| | Privacidad del cliente | P20 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario para medir Responsabilidad social

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Dimensión 1: Responsabilidad laboral El Centro de Salud cuenta con planes para favorecer la conciliación con la vida familiar. Hay un buen balance trabajo-vida personal. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 2 | El Centro de Salud cuenta con planes para promover y ayudar a los profesionales a adquirir nuevas competencias y a desarrollarse personalmente. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 3 | Existen suficientes facilidades para que quienes desean mejorar su cualificación puedan realizar cursos de formación continuada o incluso otros estudios. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 4 | Los directivos en lo concerniente a personal toman decisiones justas. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 5 | Periódicamente se realizan en el Centro de Salud estudios de clima laboral. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 6 | El Centro de Salud hace un esfuerzo para cumplir con las regulaciones en materia laboral y procura ir más allá de la norma siempre que es posible. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 7 | En el Centro de Salud se fomenta que los profesionales participen como voluntarios en acciones solidarias | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| | Dimensión 2: Transparencia | | | | | | | |
| 8 | Los directivos transmiten una cultura que busca optimizar los recursos de forma responsable con el medio ambiente. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 9 | Periódicamente se informa de resultados alcanzados, tanto en nuestras actividades como en materia económica. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|---|
| 10 | En el sitio web del hospital se difunden memorias de actividad asistencial y económica, y otra información relevante en aras de la transparencia | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| 11 | Hemos implantado en la selección de proveedores criterios concretos que respetan derechos de las personas y la protección medioambiental | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | / |
| 12 | En el hospital existe una política clara de accesibilidad y todas nuestras instalaciones son accesibles para personas con distintos tipos de incapacidad física | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| 13 | Se han implantado medidas de buen gobierno, como por ejemplo de transparencia en las contrataciones de personal y de proveedores | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| | Dimensión 3: Sostenibilidad | | | | | | | | |
| 14 | Llevamos a la práctica actuaciones especiales para minimizar el impacto negativo en el medio ambiente de nuestra actividad | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| 15 | Participamos habitualmente en actividades para proteger y mejorar el medio ambiente | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| 16 | Apostamos por un crecimiento sostenible como forma de contribuir al bienestar de futuras generaciones | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| | Dimensión 4: Calidad asistencial | | | | | | | | |
| 17 | La satisfacción de nuestros pacientes es de suma importancia y es una medida que tenemos en cuenta en las decisiones | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| 18 | Aprendemos de nuestros fallos y errores para ofrecer una mejor atención a los pacientes | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| 19 | Respetamos los derechos de los pacientes más allá de las normas legales merced a normas autoimpuestas | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |
| 20 | Existe una notable preocupación por respetar la intimidad (datos personales) de nuestros pacientes | ↗ | | ↗ | | ↗ | | | |

Agradecemos su participación y sinceridad.


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (Mg). Caray Cipriani de Cesar DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

13 de 10 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. William Sebastián Flores Sotelo.

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2015 II, aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

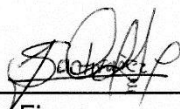
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Jeanette Otilia Santiviáñez Ríos
DNI 09910967

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Responsabilidad social, Carroll (1979) indica que:

La Responsabilidad Social Empresarial puede ser definida de la siguiente manera: "la responsabilidad social de la empresa abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado en el tiempo".

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1 Responsabilidad laboral

Turker (2009) "Es la obligación económica (prestaciones económicas y asistenciales) mediante la cual los trabajadores están protegidos de las contingencias que se ocasionen con causa o con ocasión del trabajo, por accidente de trabajo y enfermedad profesional, que surge por la relación laboral o contrato de trabajo". (117)

Dimensión 2 Transparencia

Turker (2009) " Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. No son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan." (p. 118)

Dimensión 3 Sostenibilidad

Turker (2009) "es el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas" (p. 118)

Dimensión 4 Calidad asistencial

Turker (2009) "Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley" (p. 119)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Responsabilidad social

| Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Niveles / rangos |
|-------------------------|--|------------------------------|-----------------|-------------------|
| Responsabilidad laboral | Conciliación de la vida laboral, familiar y personal Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad Política de salud y seguridad en el trabajo Participación en proyectos sociales | P1, | 1, Nunca | |
| | | P2, P3, P4, P5, P6, P7 | | |
| Transparencia | Educación y Concientización Ambiental Balance social Selección y evaluación de los proveedores Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera | P8, | 2, Casi nunca | Malo [20 – 47> |
| | | P9, P10, P11, | 3, A veces | Regular [47 – 73> |
| | | P12, | 4, Casi siempre | Bueno [73 – 100> |
| | | P13 | | |
| Sostenibilidad | Sistema de gestión ambiental Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social | P14, P15, P16 | 5, Siempre | |
| Calidad asistencial | Excelencia de la atención Privacidad del cliente | P17, P18,P19, P20 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario para medir Responsabilidad social

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Dimensión 1: Responsabilidad laboral El Centro de Salud cuenta con planes para favorecer la conciliación con la vida familiar. Hay un buen balance trabajo-vida personal. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 2 | El Centro de Salud cuenta con planes para promover y ayudar a los profesionales a adquirir nuevas competencias y a desarrollarse personalmente. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 3 | Existen suficientes facilidades para que quienes desean mejorar su cualificación puedan realizar cursos de formación continuada o incluso otros estudios. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 4 | Los directivos en lo concerniente a personal toman decisiones justas. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 5 | Periódicamente se realizan en el Centro de Salud estudios de clima laboral. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 6 | El Centro de Salud hace un esfuerzo para cumplir con las regulaciones en materia laboral y procura ir más allá de la norma siempre que es posible. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 7 | En el Centro de Salud se fomenta que los profesionales participen como voluntarios en acciones solidarias | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| | Dimensión 2: Transparencia | | | | | | | |
| 8 | Los directivos transmiten una cultura que busca optimizar los recursos de forma responsable con el medio ambiente. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |
| 9 | Periódicamente se informa de resultados alcanzados, tanto en nuestras actividades como en materia económica. | ↗ | | ↗ | | ↗ | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|---|---|
| 10 | En el sitio web del hospital se difunden memorias de actividad asistencial y económica, y otra información relevante en aras de la transparencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 11 | Hemos implantado en la selección de proveedores criterios concretos que respetan derechos de las personas y la protección medioambiental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | / |
| 12 | En el hospital existe una política clara de accesibilidad y todas nuestras instalaciones son accesibles para personas con distintos tipos de incapacidad física | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 13 | Se han implantado medidas de buen gobierno, como por ejemplo de transparencia en las contrataciones de personal y de proveedores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | Dimensión 3: Sostenibilidad | | | | | | | | |
| 14 | Llevamos a la práctica actuaciones especiales para minimizar el impacto negativo en el medio ambiente de nuestra actividad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | Participamos habitualmente en actividades para proteger y mejorar el medio ambiente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | Apostamos por un crecimiento sostenible como forma de contribuir al bienestar de futuras generaciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | Dimensión 4: Calidad asistencial | | | | | | | | |
| 17 | La satisfacción de nuestros pacientes es de suma importancia y es una medida que tenemos en cuenta en las decisiones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 18 | Aprendemos de nuestros fallos y errores para ofrecer una mejor atención a los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 19 | Respetamos los derechos de los pacientes más allá de las normas legales merced a normas autoimpuestas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | Existe una notable preocupación por respetar la intimidad (datos personales) de nuestros pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Agradecemos su participación y sinceridad.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Florez Sotelo Wilfredo Sebastian DNI: 06175729
Especialidad del validador: Gerencia Operativa / Gerencia

...13...de...12...del 20.17

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: 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.


Mg. WILFRIDO S. FLOREZ SOTELO
UCV
Docente Post Grado

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Ida Rosa Cabrera Cueto.

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2015 II, aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

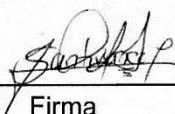
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Jeanette Otilia Santivañez Ríos
DNI 09910967

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Responsabilidad social, Carroll (1979) indica que:

La Responsabilidad Social Empresarial puede ser definida de la siguiente manera: "la responsabilidad social de la empresa abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado en el tiempo".

Dimensiones de las variables:[con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1 Responsabilidad laboral

Turker (2009) "Es la obligación económica (prestaciones económicas y asistenciales) mediante la cual los trabajadores están protegidos de las contingencias que se ocasionen con causa o con ocasión del trabajo, por accidente de trabajo y enfermedad profesional, que surge por la relación laboral o contrato de trabajo". (117)

Dimensión 2 Transparencia

Turker (2009) " Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. No son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan." (p. 118)

Dimensión 3 Sostenibilidad

Turker (2009) "es el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas" (p. 118)

Dimensión 4 Calidad asistencial

Turker (2009) "Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley" (p. 119)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Responsabilidad social

| Dimensiones | indicadores | ítems | Escala | Niveles / rangos |
|-------------------------|---|------------------|------------------|-------------------|
| Responsabilidad laboral | Conciliación de la vida laboral, familiar y personal | P1, | 1, Nunca | |
| | Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad | P2, P3, | | |
| Transparencia | Política de salud y seguridad en el trabajo | P4, P5, P6, | 2, Casi nunca | Malo [20 – 47> |
| | | P7 | | |
| | Educación y Concientización Ambiental | P8, | 3, A veces | Regular [47 – 73> |
| | | P9, P10, | | |
| | | P11, | | |
| Balance social | P12, | 4, Casi siempre | Bueno [73 – 100> | |
| | P13 | | | |
| Sostenibilidad | Sistema de gestión ambiental | P14, P15, P16 | 5, Siempre | |
| Calidad asistencial | Inversión y servicio que proporcionen un beneficio social | | | |
| | Excelencia de la atención | P17, P18,P19, | | |
| | Privacidad del cliente | P20 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario para medir Responsabilidad social

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Dimensión 1: Responsabilidad laboral El Centro de Salud cuenta con planes para favorecer la conciliación con la vida familiar. Hay un buen balance trabajo-vida personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El Centro de Salud cuenta con planes para promover y ayudar a los profesionales a adquirir nuevas competencias y a desarrollarse personalmente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Existen suficientes facilidades para que quienes desean mejorar su cualificación puedan realizar cursos de formación continuada o incluso otros estudios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Los directivos en lo concerniente a personal toman decisiones justas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Periódicamente se realizan en el Centro de Salud estudios de clima laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | El Centro de Salud hace un esfuerzo para cumplir con las regulaciones en materia laboral y procura ir más allá de la norma siempre que es posible. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | En el Centro de Salud se fomenta que los profesionales participen como voluntarios en acciones solidarias | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 2: Transparencia | | | | | | | |
| 8 | Los directivos transmiten una cultura que busca optimizar los recursos de forma responsable con el medio ambiente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Periódicamente se informa de resultados alcanzados, tanto en nuestras actividades como en materia económica. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 10 | En el sitio web del hospital se difunden memorias de actividad asistencial y económica, y otra información relevante en aras de la transparencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Hemos implantado en la selección de proveedores criterios concretos que respetan derechos de las personas y la protección medioambiental | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | En el hospital existe una política clara de accesibilidad y todas nuestras instalaciones son accesibles para personas con distintos tipos de incapacidad física | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Se han implantado medidas de buen gobierno, como por ejemplo de transparencia en las contrataciones de personal y de proveedores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 3: Sostenibilidad | | | | | | | |
| 14 | Llevamos a la práctica actuaciones especiales para minimizar el impacto negativo en el medio ambiente de nuestra actividad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Participamos habitualmente en actividades para proteger y mejorar el medio ambiente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Apostamos por un crecimiento sostenible como forma de contribuir al bienestar de futuras generaciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión 4: Calidad asistencial | | | | | | | |
| 17 | La satisfacción de nuestros pacientes es de suma importancia y es una medida que tenemos en cuenta en las decisiones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Aprendemos de nuestros fallos y errores para ofrecer una mejor atención a los pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Respetamos los derechos de los pacientes más allá de las normas legales merced a normas autoimpuestas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Existe una notable preocupación por respetar la intimidad (datos personales) de nuestros pacientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Agradecemos su participación y sinceridad.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

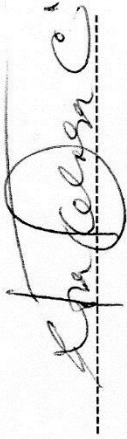
Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): CABRERA CUETO YDIA ROSA

DNI: 06076309

Especialidad del validador: MAGISTER EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

26 de 5 del 2017

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



Firma del Experto Informante.

| ENCUESTADOS | VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|-------|-------|-------------------------------|-------|-------|-------|
| | Dimensión Responsabilidad laboral | | | | | | | Dimensión Transparencia | | | | | | Dimensión Sostenibilidad | | | Dimensión Calidad asistencial | | | |
| | V1D1 | | | | | | | V1D2 | | | | | | V1D3 | | | V1D4 | | | |
| | V1P1 | V1P2 | V1P3 | V1P4 | V1P5 | V1P6 | V1P7 | V1P8 | V1P9 | V1P10 | V1P11 | V1P12 | V1P13 | V1P14 | V1P15 | V1P16 | V1P17 | V1P18 | V1P19 | V1P20 |
| E1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| E2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| E6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| E7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E9 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| E11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| E12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| E13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| E15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| E16 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| E17 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E18 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E19 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E20 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| E21 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| E23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| E24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| E25 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| E26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| E28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| E29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E30 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| E31 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| E33 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| E34 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| E35 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| E36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| E37 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| E38 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| E40 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E41 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| E42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| E43 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E44 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| E45 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| E46 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| E47 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E48 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E49 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| E50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| E51 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| E52 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| E53 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E54 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| E55 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| E56 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| E57 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| E58 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| E59 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| E60 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E61 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E62 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E63 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| E64 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| E65 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| E66 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| E67 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E68 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E69 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| E70 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| E71 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| E72 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| E73 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E74 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| E75 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| E76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E77 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| E78 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| E79 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| E80 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E81 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E82 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E83 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| E84 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| E85 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| E86 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E87 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| E88 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| E89 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| E90 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E91 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E92 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| E93 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| E94 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| E95 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E96 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E97 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| E98 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| E99 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| E100 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| E101 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| E102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| E103 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| E104 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E105 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| E107 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| E108 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| E109 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E110 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| E111 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| E112 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| E113 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| E114 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| E115 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E116 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E117 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E118 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| E119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| E120 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| E121 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E122 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| E123 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| E124 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E125 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| E126 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| E127 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| E128 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E129 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E130 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| E131 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E132 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| E133 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E134 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| E135 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| E136 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| E137 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E138 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| E139 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| E140 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| E141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| E142 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| E143 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| E144 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E145 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| E146 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| E147 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| E148 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| E149 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| E150 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| E151 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| E152 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E153 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| E154 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| E155 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| E156 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| E157 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| E158 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E159 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| E160 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| E161 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| E162 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| E163 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| E164 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E165 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E166 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E167 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| E168 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| E169 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| E170 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | |
| E171 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| E172 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | |
| E173 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| E174 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| E175 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| E176 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| E177 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| E178 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | |
| E179 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | |
| E180 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| E181 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| E182 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | |
| E183 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| E184 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| E185 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| E186 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | |
| E187 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| E188 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| E189 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| E190 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| E191 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |

Esabella
Cagariaga



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD DEL CUSCO

25 ENE. 2018

FORMATO DE SOLICITUD

copy
ante
de
de



SOLICITA:

Solicitud de Visto Bueno
de Emplate

ESCUELA DE POSGRADO

Jeanette Otilia Santovía Ríos con DNI N° 09910967
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en J.F. Canales 667 SMP
(Calle / Lote / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 201502 del programa: Maestría en
(Promoción) (Nombre del programa)
Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 6000155090
(Código de alumno)

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

Solicito Visto Bueno de Emplate

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 24 de Enero de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. 01 Tesis conseguida
 - b. Copia de la tesis de sustentación de tesis
 - c. Copia de Dictamen de sustentación de tesis
 - d. Copia de Acta de sustentación de tesis
- original de tesis y pantallas Tunita.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 987532738
Email: jeanette.santoviaz@halmal.com



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Willian Sebastian Flores Sotelo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Responsabilidad social en los establecimientos de salud de la Microred San Martín de Porres, 2017”** del (de la) estudiante **Jeanette Otilia Santivañez Ríos**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo 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, 13 de Diciembre del 2017

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome


Es seguro | https://turnitin.com/... | Turnitin 23% | Turnitin 10 de 16

Tesis_SANTIVANEZ RIOS JEANETTE OTILIA

Probar el nuevo Facebook Studio

Resumen de Conocimientos

| | | |
|----|---------------------------|-----|
| 1 | repositorio.unal.edu... | 1% |
| 2 | base.pact.edu.pe | 1% |
| 3 | administracion.letem... | 1% |
| 4 | core.ac.uk | 1% |
| 5 | biblioteca.un... | <1% |
| 6 | repositorio.uog.edu.ec | <1% |
| 7 | es.scribd.com | <1% |
| 8 | www.tutoring.bo | <1% |
| 9 | repositorio.uces.edu.pe | <1% |
| 10 | repositorio.uog.edu.ec | <1% |
| 11 | repositorio.izate.edu.co | <1% |
| 12 | publicaciones.estr... | <1% |
| 13 | vow.wvu.edu.pe | <1% |
| 14 | crisis.un.org | <1% |
| 15 | www.un.edu | <1% |
| 16 | files.pps2000.com.ar/h... | <1% |
| 17 | ojs.un... | <1% |



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Responsabilidad social en los establecimientos de salud de
la Microred San Martin de Porres, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Jenette Otilia Santivanez Rios

ASESOR:
Mgtr. William Sebastian Flores Sotelo

SECCIÓN
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN



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)

Santivañez Ríos Jeanette Otilia
D.N.I. : 09910967
Domicilio : Jr. Concha 667 S.M.P.
Teléfono : Fijo : 5710242 Móvil : 987532708
E-mail : jeanette.santivaner@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Santivañez Ríos Jeanette Otilia

Título de la tesis:

Responsabilidad social en los establecimientos de salud de
la Microrred San Martín de Porres, 2017

Año de publicación : 2017

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 12/11/2018