



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La responsabilidad social y su influencia en la productividad de  
la empresa Ediciones Fénix S.A.C, Los Olivos, 2013**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORA:**

Diaz Suarez, Barbara Grace (orcid.org/0000-0002-8134-8038)

**ASESOR:**

Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante (orcid.org/ 0000-0002-1727-9883)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2013

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado salud y fuerza y a mi familia por el apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo, a los profesores que colaboraron en nuestra formación durante toda la carrera universitaria y por los valores inculcados. A mis asesores por su gran apoyo y comprensión para presentar esta tesis y culminarla a su tiempo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	6
3.1. Tipo y diseño de investigación	6
3.2. Variables y Operacionalización	6
3.3. Población, muestra y muestreo	7
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
3.5. Procedimientos	8
3.6. Método de análisis de datos	8
3.7 Aspectos éticos	9
IV. RESULTADOS	10
V. DISCUSIÓN	12
VI. CONCLUSIONES	13
VII. RECOMENDACIONES	14
REFERENCIAS	15
ANEXOS	18

## Resumen

Hoy en día la utilización de responsabilidad social en toda empresa está en busca de su implantación, por lo tanto las organizaciones ya sean grandes, medianas o pequeñas instituciones no se quieren quedar atrás y por ello el desarrollo de este trabajo de investigación se centra en una pequeña empresa comercializadora llamada **“EDICIONES FENIX S.A.C”** que tiene como finalidad conocer si la responsabilidad social influye en el incremento de la producción y si es así, pues se llevara a cabo la implementación de la responsabilidad social en la empresa. La comercializadora **“EDICIONES FENIX S.A.C”** es una pequeña empresa que recién está creciendo y por lo tanto busca implementar este plan para surgir y llegara ser reconocida. Por lo tanto, concluimos en base a la investigación descriptiva explicativa impuesta y detallada en esta investigación que al implantar la responsabilidad social en la empresa **“EDICIONES FENIX S.A.C”** esta podrá salir adelante y así tendrá una mejor productividad.

**Palabras clave:** responsabilidad social, productividad, empresa

## **Abstract**

Today the use of social responsibility throughout company is looking for its implementation, therefore organizations whether large, medium or small institutions do not want to be left behind and therefore the development of this research focuses on a small trading company called "FENIX Editions SAC" which aims to determine whether social responsibility influences the increase in production and if so, it will carry out the implementation of social responsibility in the company. The marketer "FENIX Editions SAC" is a small business that is just growing and by implementing this plan therefore seeks to emerge and come to be recognized. Therefore, I conclude on the basis of a descriptive and detailed explanatory imposed on this research by implementing social responsibility in the company "FENIX Editions SAC" this may well succeed and have a better productivity.

**Keywords:** social responsibility, productivity, business

## I. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social para una empresa es muy importante porque si se trabaja con valores y productivamente usando las estrategias financieras, operativas y sociales los empresarios podrán beneficiar económicamente. La investigación pretende dar mayor contenido para que vean que la RSE influye en la productividad de la empresa y así esto proporcione valor a la empresa.

La investigación propuso el siguiente problema determinado en ¿Cómo influye la responsabilidad social en la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los Olivos, 2013? asimismo se propusieron problemas específicos referidos a establecer (a) ¿Cómo influye las condiciones ambientales de trabajo en la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, los Olivos, 2013? (b) ¿Cómo influye el bienestar económico en la productividad de la empresa Fénix SAC, los Olivos, 2013?

En relación con la justificación social, La investigación permitirá que la empresa trabaje en los estándares legales ya sea externo e interno para que no se violen los principios éticos básicos o los derechos humanos. No solo ello, sino que también mejoran el estatus y la calidad de vida a los familiares de los trabajadores de la empresa Ediciones fénix SAC.

La justificación Económica Ayudará a incrementar la rentabilidad y reducir los costos de la producción de la organización. Además, la investigación beneficia a los accionista y trabajadores de la organización.

La justificación de forma Practica La investigación brindada es para que la pongan en práctica y vean como es importante la responsabilidad social dentro de una empresa ya que esta hace que la productividad aumente.

Igualmente, el objetivo general de la investigación estuvo determinado en conocer como la responsabilidad social influye en el incremento de la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los Olivos, 2013; a su vez los objetivos específicos se orientaron (a) identificar cómo influye las condiciones ambientales de trabajo en la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los olivos, 2013 (b) determinar cómo influye el bienestar económico en la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los olivos, 2013.

Por otra parte, la hipótesis general estuvo definida en conocer si la responsabilidad social influye en el incremento de la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los Olivos, 2013 en consecuencia las hipótesis específicas son (a) las condiciones ambientales y de trabajo si influyen en el crecimiento de la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los Olivos, 2013. (b) el bienestar económico si influye en el incremento de la productividad de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los Olivos, 2013.

## II. MARCO TEÓRICO

Marquina (2010) llevo a cabo un experimento donde midieron el comportamiento de los encuestados en cuanto a su intención de comprar y el de pagar. Donde se dio a conocer la relación de la responsabilidad social y el grado de modernidad de la forma de vida de los trabajadores dentro de una organización.

Pereyra (2010) hizo un estudio de la responsabilidad ciudadana y el medio ambiente donde se concluyó que hay una relación entre el hombre con la naturaleza el cual nos lleva a ver que no hacemos buen uso de los recursos naturales y el cuidado del ecosistema.

Fuentes (2012) el objetivo de este estudio que realizaron les ayudo para medir la satisfacción laboral en la productividad del cual se llevó a establecer por medio de la escala de Likert no existe una influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Quispe (2012) buscar dar a conocer la percepción del clima laboral. A través de la investigación no experimental transversal del cual los llevo a una conclusión de que hay muchos empleados que se sienten satisfechos trabajando en las microempresas como otros no se sienten satisfechos trabajando ya que no hay una buena comunicación en los empleados y los jefes.

Morales Gustavo Dice que según la pirámide de la responsabilidad de Carrol si la organización usa cada una de las teorías se ve como una empresa responsable, por eso es muy importante que la empresa tenga las teorías que son: responsabilidad económica, responsabilidad legal, responsabilidad ética y responsabilidad filantrópica. Con ello se da a conocer que lo importante no es en que gasta la empresa el dinero que produce sino como genera ese dinero que debe ser lo principal por los valores.

Concha, p. (n.d) la responsabilidad social es el conjunto de políticas, prácticas y programas que se ven a lo largo de todas las operaciones dentro las empresas y en la toma de decisiones de los jefes donde ellos deben cumplir con lo económico, social y ambiental, así también con los contextos externo e interno.

Fernández, R. (n.d) dice que la responsabilidad social es fundamental para contribuir al logro de una mejor sociedad y un medio ambiente más limpio.

Micaela Benavides de Burga (2010) dice que responsabilidad social se refiere a los proyectos y actividades que realizan las empresas para tener una buena productividad.

Stoner, freeman y Gilbert (1996) dice que responsabilidad social es lo que hace una organización para que ayude o influya en la sociedad.

Daft, R. (n.d.) dice que productividad se refiere a los productos y servicios que generan una organización.

Toro, F. (2002) dice que la productividad ayuda a ver si ha logrado los resultados previstos y también ayuda ver con eficiencia se ha alcanzado esos resultados.

López, C. (n.d.) dice que la producción son las técnicas de gestión empleadas y como ellas nos ayudan a conseguir la mayor diferencia entre el valor agregado y el costo incorporado.

Sacristán F. (n.d.) dice que la productividad se basa en una buena mejora en la calidad de gestión y la calidad de trabajo donde los buscan el progreso económico y social de la empresa.

Ldaft, R. (n.d.) dice que la responsabilidad social es la obligación de los ejecutivos de tomar buenas decisiones y tomar medidas para que contribuya con el bienestar y los intereses de la sociedad y de la organización.

Caballero, Susy, Villarán, Alonso. (2011) la responsabilidad social se refiere como deben las empresas manejarse frente a la sociedad y de ello generar lo económico, lo legal, lo ético y lo filantrópico.

Aspíлага, V. (2010) la responsabilidad social tiene que velar por la satisfacción y el cumplimiento de las que quieran alcanzar cada grupo de interés de la sociedad donde este genera un impacto.

Ermida, O. (2010) la responsabilidad social lo define como el trabajo basado en valores y de manera voluntaria por parte de las empresas, también implica preocuparse por lo social y ambiental en cuanto a sus operaciones comerciales.

Carrillo, S. (2013) la responsabilidad social es una gestión donde intervienen la preocupación social, laboral y medioambiental de la empresa en sus operaciones. Y para llegar a todo ello es importante la comunicación.

Chiroque, C. Piscocoya, M. (2013) la productividad es la relación entre la producción obtenida y los recursos que se utiliza para obtenerla. Los recursos lo

administran las personas que ponen todo su esfuerzo para obtener la producción de manera eficiente.

Vásquez, C. (2012) la productividad es que tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos. Tras ello se ve que la eficiencia y la competitividad de la organización.

Tito, P. (2012) la productividad se define como que tan bien se está utilizando los recursos y también en los productos obtenidos.

Lazo, A. (2013) la productividad se define como la cantidad producida y el tiempo que se utiliza para lograr una producción.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, ya que busca solucionar los problemas planteados dentro de la investigación para poder encontrar las soluciones necesarias para ver de qué manera influye la responsabilidad social en la productividad dentro de una organización.

El nivel de la investigación fue correlacional debido a que mide la relación entre la responsabilidad social y la productividad y de qué manera influye una con la otra. Para esta investigación se utilizó la aplicación de encuesta donde pudimos observar las observaciones y opinan de los trabajadores y a raíz de eso poder trabajar y ver esa relación que existe entre las dos variables.

El diseño de la investigación es no experimental y transversal porque no se realiza la manipulación de ninguna de las variables, sino que a través de la observación podemos llegar a dar soluciones a la problemática que plantea la investigación.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo por la razón se utilizó la herramienta de la encuesta donde se utilizaron preguntas cerradas a los trabajadores de la empresa para con ello medir datos numéricos. Y con ello ver de qué manera se puede solucionar, que herramientas utilizar y que estrategias plantear para darle solución al problema.

El método instaurado fue el hipotético deductivo debido a que se hicieron observación manipulativas y análisis, donde luego se plantearon las hipótesis para dar una explicación a la problemática planteada en la investigación.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

En la presente investigación se plantearon dos variables responsabilidad social (1) y productividad (2) las cuales de definieron de manera conceptual y operacional.

##### **Variable 1: Responsabilidad Social**

### **Definición conceptual**

Concha, P. (n.d.) dice que responsabilidad social es el conjunto de políticas, prácticas y programas las cuales se ven a lo largo de las operaciones empresariales y la toma de decisión donde esto es incentivado por altos mandos. Cuyo propósito es cumplir en una organización con lo económico, social y ambiental, así también en el externo e interno.

### **Definición operacional**

La variable fue medida a través de la dimensión: compromiso u obligación.

### **Variable 2: Productividad**

#### **Definición conceptual**

Daft, R. (n.d.) dice que productividad se refiere a los productos y servicios que genera una organización.

#### **Definición operacional**

La variable fue medida a través de las dimensiones: producción y eficiencia.

### **Escala de medición**

Las variables son de naturaleza cuantitativa, por esta razón se utilizó el programa de IBM SPSS Statistics 2013.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En el presente trabajo de investigación, consideramos el total de colaboradores de la empresa Ediciones Fénix SAC mas el total de las empresas del mismo rubro, ya

que el número de colaboradores de la empresa ediciones Fénix es pequeña, Así que su población sería de 70 colaboradores y está detallado en el (anexo 5).

La muestra es de 70 trabajadores puesto que el número de la población es muy insignificante.

La investigación se desarrollará bajo el método cuantitativo de diseño no experimental, debido a que permite la medición de las dos variables: responsabilidad social y productividad, planteadas en el problema de investigación, ya que busca cuantificar los datos obtenidos en el trabajo de campo mediante el análisis estadístico.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizará una encuesta que será dirigida a los trabajadores de la empresa Ediciones Fénix S.A.C y a las empresas del mismo rubro que se encuentran ubicadas en el distrito de Los Olivos.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de la información se inició tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

- 1.- En la primera etapa se elaboró la encuesta.
- 2.- En la segunda etapa se procedió encuestar a los trabajadores con la encuesta que se había elaborado.
- 3.- En la tercera etapa se utilizó el instrumento IBM SPSS Statistics 2013 para procesar los datos y obtener los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información que se obtuvo se procesará en el paquete estadístico SPSS; este paquete almacenará los datos, luego se procederá a realizar los cálculos y proporcionará la información relevante para el estudio. (anexo 6)

### **3.7. Aspectos éticos**

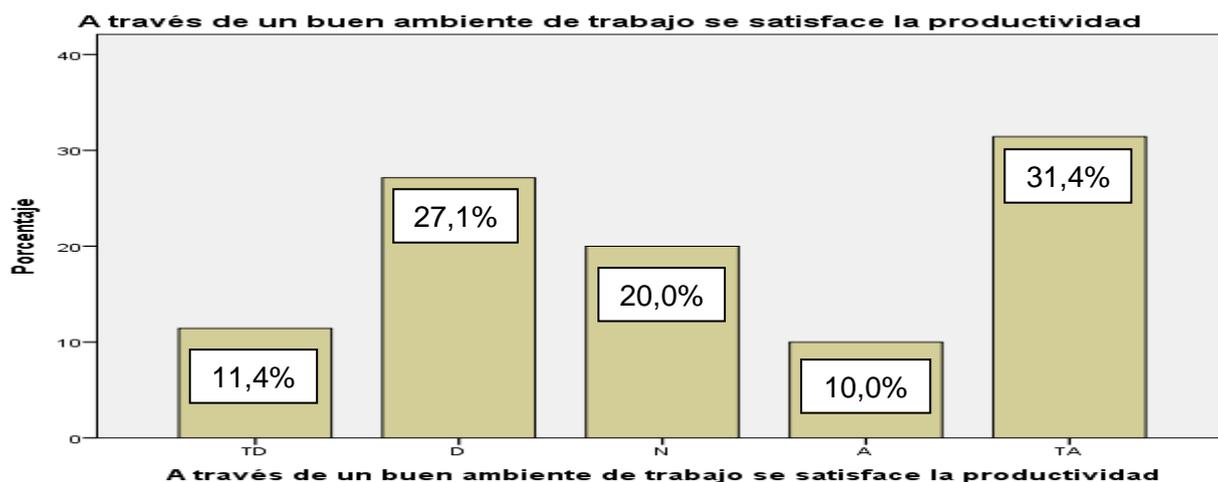
El estudio se realizó tomando en cuenta la confidencialidad y la ética por lo que no se revelaron los datos de los encuestados, respetando siempre la libertad de opinión de los trabajadores, asimismo los resultados del trabajo no fueron adulterados y en el proceso de la investigación no se hizo referencia de los autores utilizados a fin de proteger su propiedad intelectual y se utilizó el turnitin para garantizar la originalidad de la presente investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Análisis descriptivo

###### (1) A través de un buen ambiente de trabajo se satisface la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	8	11,4	11,4	11,4
D	19	27,1	27,1	38,6
N	14	20,0	20,0	58,6
A	7	10,0	10,0	68,6
TA	22	31,4	31,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

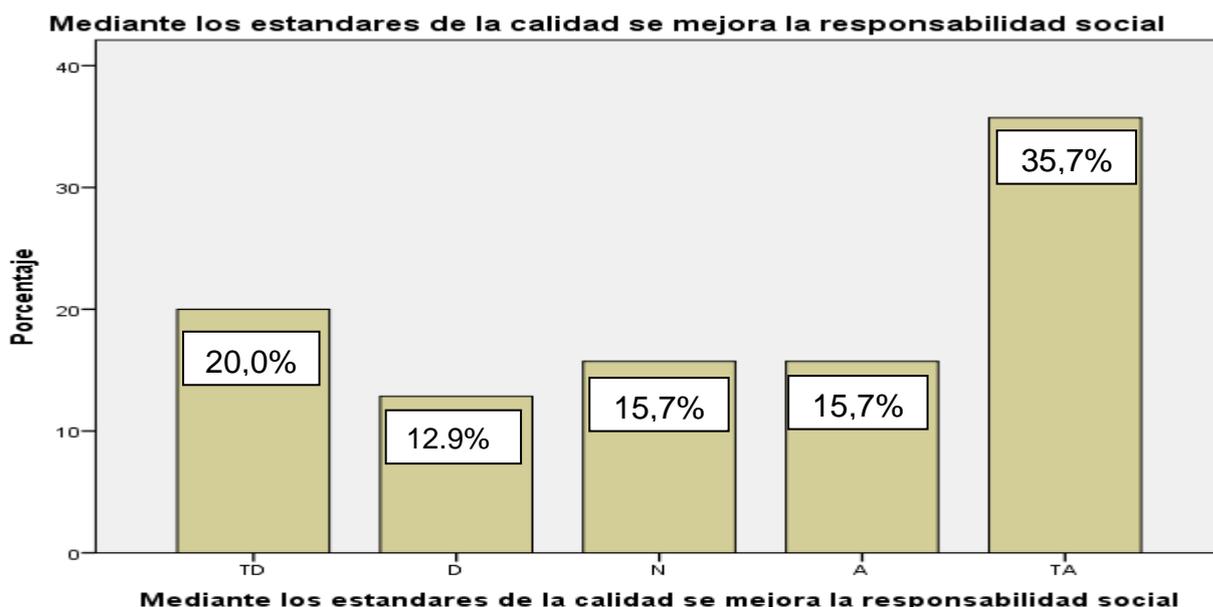


Interpretación:

Del análisis de la pregunta. **A través de un buen ambiente se satisface la productividad.** Se observa que el 38,5% indicó que no está de acuerdo, el 20% que no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 41,4% está de acuerdo esto quiere decir que un buen ambiente de trabajo mejora la productividad.

**(1) Mediante los estándares de la calidad se mejora la responsabilidad social**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	14	20,0	20,0	20,0
D	9	12,9	12,9	32,9
N	11	15,7	15,7	48,6
A	11	15,7	15,7	64,3
TA	25	35,7	35,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	



**Interpretación:**

Del análisis de la pregunta **Mediante los estándares de la calidad se mejora la responsabilidad social**. Se observa que el 32.9% dijo no estar de acuerdo, el 15.7% dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 51.4 % dijo estar de acuerdo por lo tanto los estándares de calidad si mejora la productividad.

## **V. DISCUSIÓN**

### **Primera**

En la presente tesis se ha investigado acerca de la influencia de la Responsabilidad Social en la Productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.C. Para realizar esta investigación se aplicó una encuesta a 70 colaboradores de la empresa Ediciones Fénix y otras de su mismo rubro. Se estudió las características de cada una de las variables: Responsabilidad Social y Productividad, se plantearon la hipótesis general y las hipótesis específicas, las cuales se van a contrastar.

### **Segunda**

Para analizar e interpretar los resultados se aplicó una encuesta, que por intermedio del  $R^2$  confirmo la hipótesis general indicando que la responsabilidad social si influye a la productividad, con un nivel de 0. 827. En cuanto a la primera hipótesis específica que ve si el bienestar social influye en el incremento de la productividad, esto se ve reflejado en la tabla N° 2 en cuanto al cuidado del medio ambiente no están de acuerdo ni en desacuerdo lo que representa un total 37.1% de los encuestados y por otro lado el buen ambiente de trabajo (tabla N°1) con un total de 41.4% respondieron estar en desacuerdo, es por esta razón que se puede deducir que bienestar social no es importante para incrementar la responsabilidad. De las tablas N° 2 y 1 se puede indicar que los trabajadores no conocen sobre este aspecto y por tanto no saben si es necesaria la responsabilidad social en la empresa o no. En cuanto a la segunda hipótesis específica que es el bienestar económico incrementa la productividad, esto se ve reflejado en la tabla N° 3 en cuanto a la capacidad de trabajo que están de acuerdo lo que representa un total de 40% de los encuestados y por otro lado la capacidad de decisión (tabal N° 6) con un total de 54.1% respondieron estar de acuerdo, es por esta razón que se puede deducir que el bienestar económico si mejora la productividad. De las tablas N° 3 y 6 se puede ver que los trabajadores opinan que tiene que haber una buena capacidad de trabajo y decisión para mejorar la economía dentro de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

El objetivo general se logró, el investigador conoció la influencia de la Responsabilidad Social en la Productividad mediante el análisis explicativo. Pero la influencia fue de manera negativa porque son muy pocos los trabajadores que conocen sobre el tema por eso sus respuestas en algunos casos fue no estoy de acuerdo ni en desacuerdo o no estoy de acuerdo o si estoy de acuerdo gracias a que estos no conocen sobre ello y no tienen una idea clara sobre estos aspectos.

### **Segunda**

podemos ver que las organizaciones necesitan implementar la responsabilidad social porque es muy necesaria para que haya una buena productividad en la empresa ya que por todo lo investigado se ve que son muy pocas las empresas que trabajan con responsabilidad social.

### **Tercera**

podemos ver que a partir de un análisis a través de los cuadros estadísticos vemos que las empresas lo único que buscan es crecer y no buscan el bienestar de sus trabajadores y esto hace que los trabajadores no trabajen con motivación y no exploten al máximo sus capacidades.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Vemos que la responsabilidad social influye en la productividad por lo tanto deberíamos basarnos en ello y hacer que todas las empresas trabajen con responsabilidad social porque son muy pocas las que la ponen en práctica.

### **Segunda**

Los trabajadores deberían exigir que se trabaje con Responsabilidad Social en las empresas porque así habrá una mejor productividad dentro de las empresas.

### **Tercera**

Las empresas deberían emplear la responsabilidad social para que los trabajadores estén motivados y así estos elaboren su trabajo con mayor eficiencia.

## REFERENCIAS

Álvarez, F. (2011). Desempeño y Productividad.

Antonio Jesús Lazo Calle (2013) Principales factores limitantes de la productividad de los cultivos de cacao y café de la pequeña agricultura de la provincia de Leoncio Prado. Obtenido de:

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5606/Tesis%20Doctorado%20-%20Antonio%20Lazo%20Calle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aspíлага Alayza, Víctor. (2010) La Responsabilidad social empresarial. Obtenido de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3033/3365>

Caballero, Susy, Villarán, Alonso (2011) Responsabilidad social empresarial. Obtenido de:

<https://revistas.up.edu.pe/index.php/business/article/view/44/45>

Carrillo, Sandra (2013) Comunicación: clave para la gestión de la responsabilidad social. Obtenido de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/conexion/article/view/11569/12093>

Chiroque Suárez Carlo Mario, Piscoya Manriquez Miriam Liliana (2013) Satisfacción laboral y productividad laboral: una revisión literaria Obtenido de:

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE\\_PISCOYA\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE_PISCOYA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Concha, F. (2010). Manual de diagnóstico: indicadores (CGS, Consultoría, Gestión y soluciones) de responsabilidad. Centro de Investigación: Universidad del Pacífico. Obtenido de:

[http://books.google.com.pe/books?id=mExnJXA6q1oC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=mExnJXA6q1oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Daft, R. (2010) introducción a la administración.

Ermida Uriarte, Óscar (2010) Responsabilidad social de la empresa: ¿Ética, marketing o Derecho? Obtenido de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3012/3354>

- Fernández Egúsquiza, Alexander Frei. (2010). Estudio de prefactibilidad para la producción y comercialización de papel a partir del eucalipto. Obtenido de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1029?show=full>
- Fernández, R. (2009) Responsabilidad social Corporativa. Obtenido de: [http://books.google.com.pe/books?id=295vqLhaTioC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=295vqLhaTioC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Fuentes (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad. Tesis para optar el Grado de Licenciado en la carrera de Ingeniería Industrial URL. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- [http://books.google.com.pe/books?id=fRi9LKlr03UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=fRi9LKlr03UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ldaft, R. (2010) Administración. Obtenido de: [http://books.google.com.pe/books?id=295vqLhaTioC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=295vqLhaTioC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- López, C. (2009) conceptos básicos de producción. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%2011/pnbasica.htm>
- Marcela, B. (2010). Responsabilidad Social empresarial.
- Marquina, P. (2010). La influencia de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra de los consumidores peruanos. Obtenido de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1606>
- Morales Alonso, Gustavo. Entrono económico y organizacional para ingenieros. Obtenidode: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/796/1/V%c3%81SQ\\_UEZ\\_MARIBEL\\_GESTI%c3%93N\\_ORGANIZACIONAL\\_SUR%20MANAB%c3%8d.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/796/1/V%c3%81SQ_UEZ_MARIBEL_GESTI%c3%93N_ORGANIZACIONAL_SUR%20MANAB%c3%8d.pdf)
- Pedro Leonardo Tito Huamani (2012) Gestión de competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Obtenido de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3155/Tito\\_hp%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3155/Tito_hp%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pereyra López, José (2010). Un estudio sobre la responsabilidad ciudadana y el medio ambiente en la ciudad de Lima. Obtenido de: [\(http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1602?s.how=full\)](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1602?s.how=full)
- Quispe (2012). El clima laboral y su influencia en la productividad de la microempresa. Tesis para optar el Grado de Licenciado en Comunicación y Ciencias Administrativas USJB. Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos93/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas.shtml>
- Sacristán, F. (2010) en busca de la eficacia del sistema de producción. Obtenido de: [http://books.google.com.pe/books?id=fRi9LKlr03UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=fRi9LKlr03UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Stoner, F. (2010). Administración. Sexta edición.
- Sundem, G. (2010) Contabilidad Administrativa. Obtenido de:
- Toro, F. (2011). Desempeño y Productividad.
- Vásquez Paucar Mirabel Celi (2012) Modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de manabì

## ANEXOS

### ANEXOS

#### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA EDICIONES FENIX S.A.C, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2013”

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2. OBJETIVOS INVESTIGACIÓN	3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	4. VARIABLES	5. INDICADORES	6. METODOLOGIA
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cómo influye la responsabilidad social en la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.C, distrito de Los Olivos, año 2013?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Conocer como la responsabilidad social influye en el incremento de la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.C, del distrito de Los Olivos, año 2013.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La Responsabilidad Social si influye en el incremento de la producción de la empresa Ediciones Fénix, distrito Los Olivos, año 2013.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Responsabilidad social</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos ruidos</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Ventilación</li> <li>• Nueva tecnología</li> <li>• Competidores</li> <li>• Cambios ambientales</li> <li>• Contaminación</li> <li>• Reciclaje</li> <li>• Dinámica de grupo</li> <li>• Capacidad de decisión</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Inteligencia</li> <li>• Capacidad de trabajo</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Motivación</li> <li>• Valores</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eficiencia</li> <li>• Estándares de calidad</li> </ul>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Descriptivo - Explicativo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental y transversal</p> <p><b>POBLACIÓN</b> 70 trabajadores de la empresa Ediciones Fénix S.A.C y de las empresas del mismo rubro.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 70 colaboradores.</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> Método cuantitativo de diseño no experimental.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> Encuesta.</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b> Análisis cuantitativo SPSS.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cómo influyen las condiciones ambientales en la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.C?</p> <p>¿Cómo influye el bienestar económico en la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.C?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar cómo influyen las condiciones ambientales en la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.C.</p> <p>Determinar cómo influye el bienestar económico en la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.C.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>Las condiciones ambientales si influyen en el incremento de la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A.</p> <p>El bienestar económico si influye en el incremento de la productividad de la empresa Ediciones Fénix S.A, distrito de los olivos.</p>			

#### ANEXO 2: TABLA DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA  
EDICIONES FÉNIX S.A.C, DISTRITO LOS OLIVOS, AÑO 2013.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS
INDEPENDIENTE	<p><b>Según Stoner, Freeman y Gilbert (1996, pág. 103-130).</b> El término responsabilidad social se refiere a lo que hace una organización para influir en la sociedad en la que existe, por ejemplo: mediante programas voluntarios de ayuda.</p>	<p>Se refiere a la carga, compromiso u obligación que los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo tienen, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto.</p>	Salud y seguridad en el ambiente de trabajo.	Menos ruidos	Ordinal	P01
RESPONSABILIDAD SOCIAL				Ambiente de trabajo	Ordinal	P02
				Ventilación	Ordinal	P03
			Adaptación al cambio.	Nueva tecnología	Ordinal	P04
				Competidores	Ordinal	P05
				Cambios ambientales	Ordinal	P06
			Gestión del impacto ambiental y los recursos naturales.	Contaminación	Ordinal	P07
				Reciclaje	Ordinal	P08
			Habilidades	Dinámica de grupo	Ordinal	P09
				Capacidad de decisión	Ordinal	P10
			Compromiso	Mejora continua	Ordinal	P11
				Inteligencia	Ordinal	P12
				Capacidad de trabajo	Ordinal	P13
				Efectividad	Ordinal	P14
				Motivación	Ordinal	P05
				Valores	Ordinal	P16
DEPENDIENTE	<p><b>Según Fernando Tora Álvarez (2002, pág. 255 – 266).</b> El termino productividad permite apreciar si se han logrado los resultados previstos, para un periodo dado, dentro de un plan y también muestra la eficiencia con que se han alcanzado esos resultados.</p>	<p>La relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.</p>	productividad	eficiencia	Ordinal	P17
PRODUCTIVIDAD			calidad	Estándares de calidad	Ordinal	P18

### ANEXO 3 ENCUESTA

La responsabilidad social del y su influencia en el incremento de la productividad,  
de la empresa Ediciones Fénix SAC, Los Olivos

A continuación, encontraras las siguientes preguntas ante las cuales Ud. deberá indicar hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo. Marca con un aspa (x) debajo de las letras que refleje su opinión con respecto a dicho enunciado de acuerdo con lo siguiente:

- NA=** Totalmente en Desacuerdo
- D=** Estoy en Desacuerdo
- N=** Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- A=** De acuerdo
- MA=** Totalmente de acuerdo

SEXO:     M     F

	<b>MA</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>NA</b>
1. ¿Mediante menos ruido se mejora la productividad?					
2. ¿A través de un buen ambiente de trabajo de satisfacer la productividad?					
3. ¿Por intermedio de una buena ventilación se mejora la productividad?					
4. ¿Mediante una nueva tecnología se mejora la productividad?					
5. ¿A través de la competencia se genera mayor productividad?					
6. ¿Mediante los diversos cambios ambientales de mejorar la productividad?					
7. ¿Mediante el cuidado de la contaminación ambiental se mejora la productividad?					
8. ¿A través de la práctica del reciclaje se mejora la productividad?					
9. ¿A través de la mejor capacidad de trabajo en equipo se mejora la productividad?					
10. ¿Por el aumento de efectividad se mejora la productividad?					
11. ¿La motivación mejora la productividad?					
12. ¿Los valores mejoran la productividad?					
13. ¿La dinámica de grupo incrementa la productividad?					
14. ¿La capacidad de decisión mejora la productividad?					

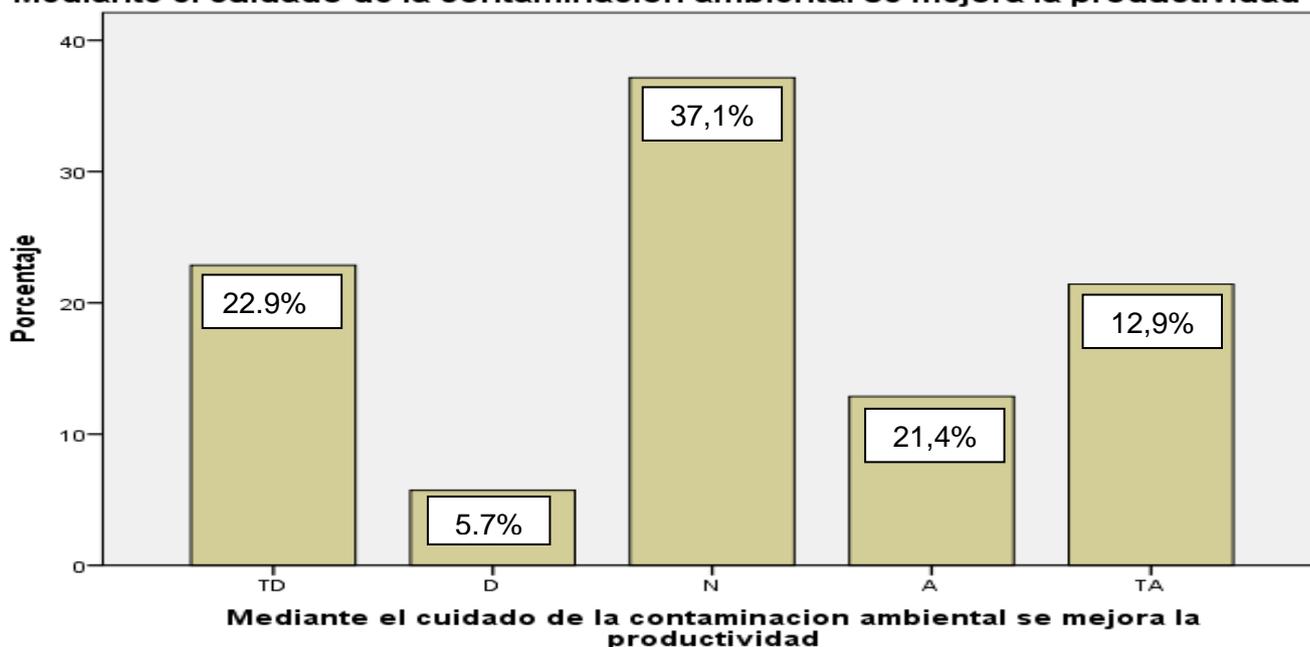
15. ¿Mediante la mejora continua aumenta la productividad?					
16. ¿A través de la inteligencia se mejora la productividad?					
17. ¿A través de la eficiencia se mejora la responsabilidad social?					
18. ¿Mediante los estándares de la calidad se mejora la responsabilidad social?					

## ANEXO 4

### (1) Mediante el cuidado de la contaminación ambiental se mejora la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TD	16	22,9	22,9	22,9
D	4	5,7	5,7	28,6
N	26	37,1	37,1	65,7
A	9	12,9	12,9	78,6
TA	15	21,4	21,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Mediante el cuidado de la contaminación ambiental se mejora la productividad**

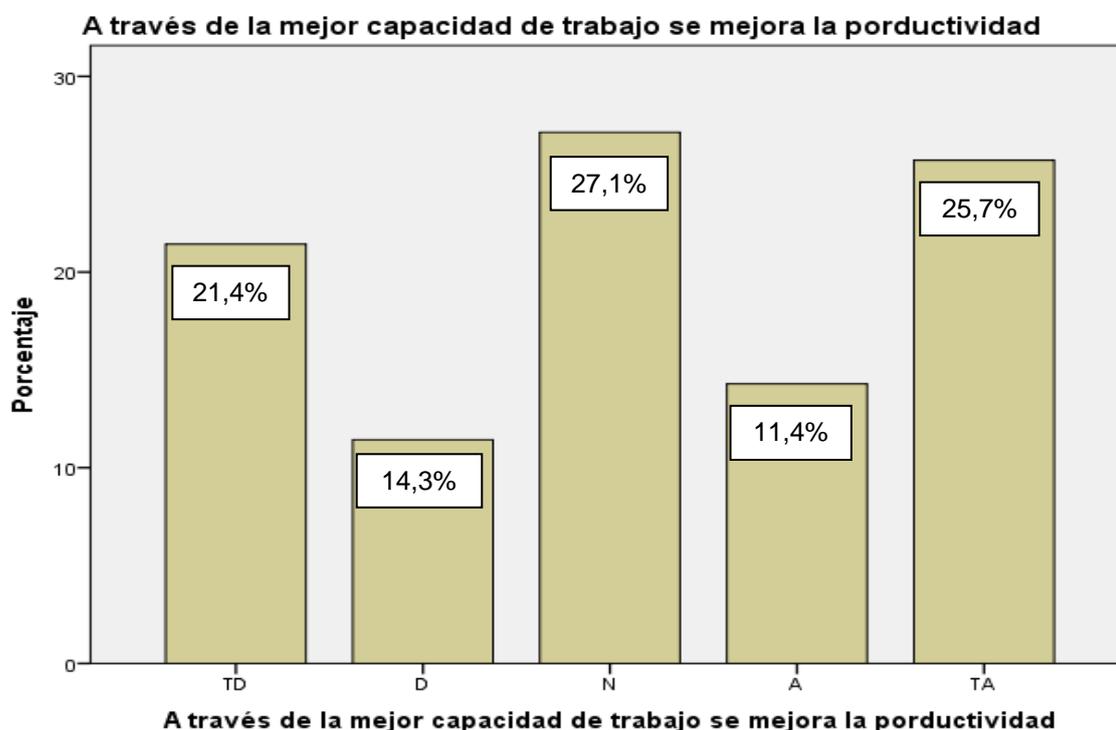


#### Interpretación:

Del análisis de la pregunta **Mediante de la contaminación ambiental se mejora la productividad**. Se observa que el 28.6% está en desacuerdo, el 34.3% está de acuerdo y el 37,1% de los encuestados marco ni de acuerdo ni en desacuerdo esto quiere decir que dudan si la contaminación ambiental mejora o no la productividad.

**(2) A través de la mejor capacidad de trabajo en equipo se mejora la productividad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	15	21,4	21,4	21,4
D	8	11,4	11,4	32,9
N	19	27,1	27,1	60,0
A	10	14,3	14,3	74,3
TA	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

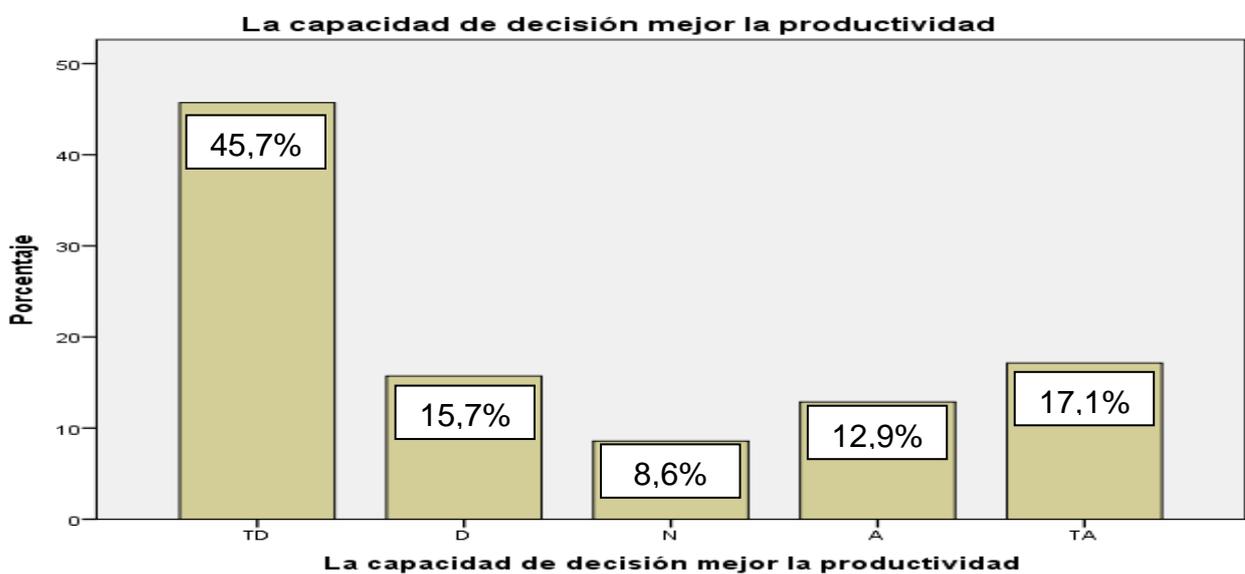


Interpretación:

Del análisis de la pregunta: **A través de la competencia de se genera mayor productividad.** Se observa que el 32.8% no está de acuerdo, el 27.1% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 40% de los encuestados estuvo de acuerdo por lo tanto la capacidad de trabajo si mejora la productividad.

### (3) La capacidad de decisión mejora la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TD	32	45,7	45,7
	D	11	15,7	61,4
	N	6	8,6	70,0
	A	9	12,9	82,9
	TA	12	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0



#### Interpretación:

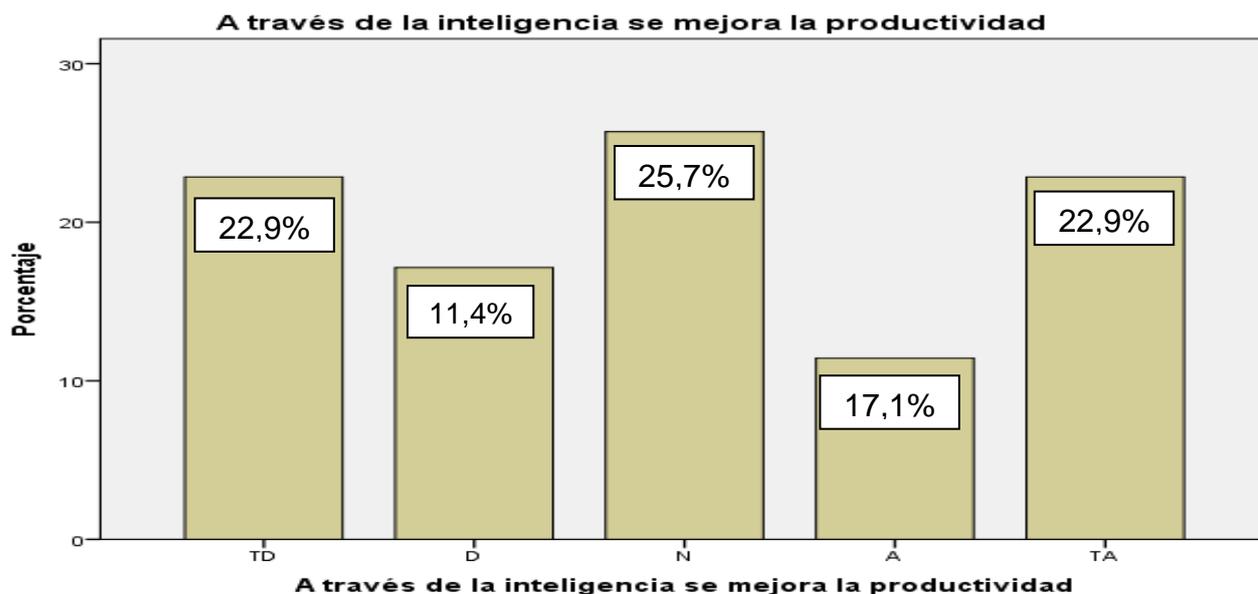
Del análisis de la pregunta **La capacidad de decisión mejora la productividad**. Se observa que el 8.6% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% está de acuerdo y el 61.4% de los encuestados no están de acuerdo por lo tanto la capacidad de decisión no mejora la productividad.

#### (4) A través de la inteligencia se mejora la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TD	16	22,9	22,9
	D	12	11,4	40,0
	N	18	25,7	65,7
	A	8	17,1	77,1
	TA	16	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

#### Interpretación:

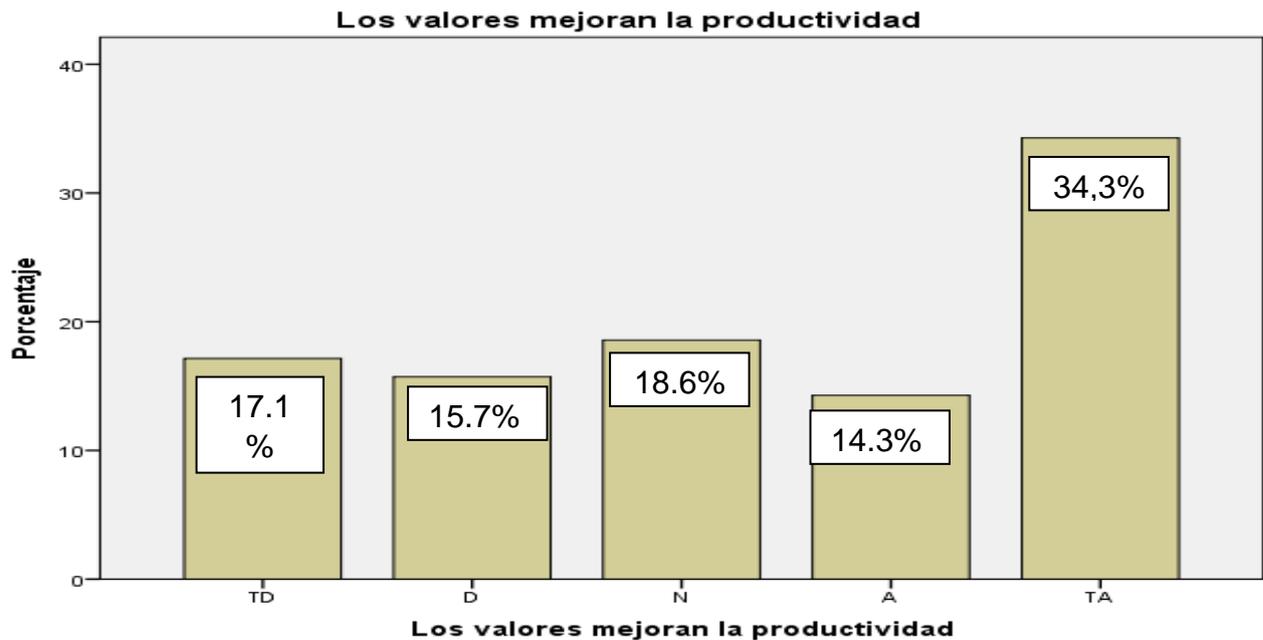
Del análisis de la pregunta: A través de la inteligencia se mejora productividad Se observa que el 25,7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 34.3% no está de acuerdo y el 40% está de acuerdo. Por lo



tanto podemos decir que la inteligencia si mejora la productividad.

### (5) Los valores mejoran la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TD	12	17,1	17,1
	D	11	15,7	32,9
	N	13	18,6	51,4
	A	10	14,3	65,7
	TA	24	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0



#### Interpretación:

Del análisis de la pregunta **Los valores mejoran la productividad** se observa que el 32.8% no está de acuerdo, el 18.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 48.6% está de acuerdo por lo tanto los valores si mejoran la productividad.

## ANEXO 5

### Demostración de Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	70	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	37

Esto demuestra que el nivel de confiabilidad es alta, confirmando que se puede aplicar el cuestionario

## ANEXO 6

**Empresas ubicadas en el Distrito de Los Olivos que pertenecen al Sector Editorial más la empresa Ediciones Fénix SAC.**

<b>NOMBRES</b>	<b>NUMERO DE COLABORADORES</b>
<b>Ediciones Fénix SAC.</b>	<b>10</b>
<b>Editorial Continental Acuarios EIRL</b>	<b>15</b>
<b>Editorial Encuadernaciones Villavicencio EIRL</b>	<b>15</b>
<b>Editorial Coveña SAC</b>	<b>15</b>
<b>Editorial Master Libros</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>

## PLAN PARA PONER EN PRACTICA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Me basare en mi recomendación nº 1 y diré que a partir de ello La Empresa Ediciones Fénix S.A.C puede poner en práctica la Responsabilidad Social de la siguiente manera:

- ✓ Respecto al **personal** de la empresa:
  - Creación de herramientas de comunicación interna.
  - Aplicación de medidas de igualdad.
  - Ayudas como bolsas de estudios, formación abonada o descuentos en programas formativos relacionados con la empresa.
  - Aplicación de programas de salud y bienestar.
  - Premiar el reconocimiento de los trabajadores.
  
- ✓ Respecto a los **clientes** de la empresa, es positivo en un plan de RSE que se enfoquen unas pautas para crear confianza con la marca:
  - Prestación de servicios con un departamento de atención al cliente, con posibilidad de que el cliente presente sugerencias y reclamaciones.
  - Habilitar programas para clientes con total o parcial discapacidad. Con esto, se pretende facilitarles las gestiones y las compras en la empresa. Por ejemplo: página web accesible.
  - Garantizar la calidad de los productos y servicios de la empresa mediante certificaciones de calidad, de respeto al medio ambiente, etc.
  - Premiar la fidelidad de los clientes con descuentos.
  
- ✓ En lo que respecta al **medio ambiente**, la RSE debe tomar partido por:
  - Potenciar el uso del transporte público entre el cuadro de personal.
  - Utilizar material reciclado en la oficina.
  - Reciclar dentro de la empresa.
  - Mantener una temperatura de 22º en las instalaciones
  - Apostar por la eficiencia en los procesos productivos: usar los mínimos recursos y generar el mínimo de residuos posibles.

En conclusión podemos decir que gracias a ello podremos tener una mejor productividad dentro de la empresa y así ser una de las empresas que pone en práctica la RS que es tan importante en el ambiente empresarial.



### COMUNICACIÓN INTERNA



### PREMIAR A LOS CLIENTES: DESCUENTOS



### RECICLAJE

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima, Los Olivos, revisor de la tesis titulada:

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA EDICIONES FÉNIX S.A.C, LOS OLIVOS, 2013” de la estudiante DIAZ SUAREZ BARBARA GRACE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

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

Los Olivos, 29 de noviembre de 2013



.....  
Dr. Pedro Constante Cosfilla Castillo

DOCENTE

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------