



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Responsabilidad social empresarial y efectividad de los  
colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Cáceres Espinoza, Zully Briggith ([orcid.org/0000-0002-1827-8831](https://orcid.org/0000-0002-1827-8831))  
Livia Casas, Milagros Consuelo ([orcid.org/0000-0002-0735-2434](https://orcid.org/0000-0002-0735-2434))

**ASESOR:**

Dr. Bardales Cardenas, Miguel ([orcid.org/0000-0002-1067-9550](https://orcid.org/0000-0002-1067-9550))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis a nuestros padres por ser pilar fundamental en nuestras vidas, con cada consejo y apoyo que nos dieron a lo largo de nuestra vida, a nuestros queridos hermanos quienes nos apoyaron incondicionalmente.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecemos a nuestros padres que siempre nos han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos nuestros objetivos personales y académicos, a nuestros docentes que han sido parte de nuestro camino universitario, a cada uno de nuestros familiares que con sus palabras de aliento forjaron en nosotras una persona perseverante.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1.1 Tipo .....	15
3.1.2 Enfoque.....	15
3.1.3 Nivel .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3 Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimiento .....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS .....	47
ANEXO .....	55

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Técnica e instrumento de correlación de datos.....	19
<b>Tabla 2</b> Consolidado de expertos .....	20
<b>Tabla 3</b> Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	21
<b>Tabla 4</b> Estadísticos de fiabilidad de Responsabilidad Social Empresarial y Efectividad.....	22
<b>Tabla 5</b> Estadísticos de fiabilidad de Responsabilidad social empresarial .....	22
<b>Tabla 6</b> Estadísticos de fiabilidad de efectividad.....	23
<b>Tabla 7</b> Relación entre Responsabilidad Social Empresarial y Efectividad .....	25
<b>Tabla 8</b> Relación entre RSE interna y Efectividad .....	27
<b>Tabla 9</b> Relación entre RSE externa y Efectividad .....	29
<b>Tabla 10</b> Relación entre Compromiso y Efectividad .....	31
<b>Tabla 11</b> Relación entre Confianza y Efectividad.....	33
<b>Tabla 12</b> Pruebas de normalidad .....	35
<b>Tabla 13</b> Correlaciones de la hipótesis general: Responsabilidad social empresarial y efectividad .....	36
<b>Tabla 14</b> Correlaciones de la hipótesis específica: RSE interna y efectividad .....	37
<b>Tabla 15</b> Correlaciones de la hipótesis específica: RSE externa y efectividad .....	37
<b>Tabla 16</b> Correlaciones de la hipótesis específica: Compromiso y efectividad .....	38
<b>Tabla 17</b> Correlaciones de la hipótesis específica: Confianza y efectividad .....	38

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema de diseño no experimental .....	17
<b>Figura 2</b> Relación entre responsabilidad social empresarial y efectividad.....	26
<b>Figura 3</b> Relación entre RSE interna y Efectividad.....	28
<b>Figura 4</b> RSE externa y Efectividad.....	30
<b>Figura 5</b> Relación entre Compromiso y Efectividad.....	32
<b>Figura 6</b> Relación entre Confianza y Efectividad .....	34

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo general explicar la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro medical S.A.C., Ate 2022. La población estuvo conformada por las 24 personas que laboran en la empresa y se tomó como muestra el total de la población. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Para la recolección de datos se realizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. La validación del instrumento fue realizada por docentes especializados en el tema, con la finalidad que el instrumento pueda ser aplicado en los colaboradores. La prueba estadística de Alfa de Cronbach aplicada para ambas variables dio como resultado 0.944, demostrando un nivel de confiabilidad muy alta. Los resultados fueron un Rho de Spearman de 0,810 indicando una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, además un valor de significancia de 0,000 siendo menor a  $p=0,05$  evidenciando que existe relación entre las variables. En conclusión, se logró mostrar la relación entre la responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro medical S.A.C., Ate 2022.

**Palabras clave:** Responsabilidad social empresarial, efectividad, colaborador

## ABSTRACT

The general objective of the research study was to explain the relationship between Corporate Social Responsibility and the Effectiveness of the employees of the company Opticentro medical S.A.C., Ate 2022. The population was made up of the 24 people who work in the company and was taken as a sample the total population. The study was carried out with a quantitative approach, the type of research was applied with a correlational level and a non-experimental design. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. The validation of the instrument was carried out by teachers specialized in the subject, with the purpose that the instrument can be applied in the collaborators. The Cronbach's Alpha statistical test applied to both variables gave a result of 0.944, demonstrating a very high level of reliability. The results were a Spearman's Rho of 0.810, indicating a very strong positive correlation between both variables, in addition to a significance value of 0.000, being less than  $p=0.05$ , showing that there is a relationship between the variables. In conclusion, it was possible to show the relationship between corporate social responsibility and the effectiveness of the employees of the company Opticentro medical S.A.C., Ate 2022.

**Keywords:** Corporate social responsibility, effectiveness, collaborator



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo se encuentra en una crisis económica como política, la cual afecta a toda la población, ya que se ha visto expuesta a cambios drásticos tanto en las empresas como en los consumidores, sin embargo, respecto a las microempresas la RSE influye en el impacto económico y social, ya que en la interacción que pueden tener beneficiará o perjudicará a la organización.

A nivel internacional, en Ecuador, se ha realizado estudios, la investigación indica que las PYMES del Ecuador, por falta de información y desconocimiento, no realizaban la aplicación de la RSE, por lo tanto, no originan efectividad en los trabajadores y ocasionan bajos ingresos por no generar y brindar productos de calidad (Ávila y Cedeño 2020). Además, se realizaron estudios en donde la variable responsabilidad social empresarial ocasionaron diversas situaciones negativas que menciona el artículo, sobre todo en el comportamiento de cada colaborador, además afecta los estados financieros, debido a una mala atención al cliente, a la vez se creaba una mala reputación para la organización (Pérez, et al., 2019).

A nivel nacional en la ciudad de Piura, se han realizado artículos que mencionan la problemática que encontraron en la variable de efectividad, lo cual recalcan que el salario emocionalmente influye en la efectividad, porque genera insatisfacción y no realizan sus labores de manera efectiva, es por ello que se tiene que implementar estrategias para que cada uno de los colaboradores se desenvuelvan efectivamente (Rodríguez, 2020). En la ciudad de Lambayeque, las empresas informales, no tienen conocimiento de lo importante que es la responsabilidad social empresarial, por ello no lo incorporan. Además, está generando la falta de mejora en el entorno social (Carranza, 2020). Asimismo, se han realizado investigaciones en donde la variable de la efectividad de los colaboradores en la investigación de Tarapoto, mencionaron que la efectividad repercute mucho en el desempeño de cada trabajador, además señalaron que una mala efectividad se origina por un mal liderazgo provocando pérdidas para la organización y a la vez ocasiona una alta rotación de personal,

provocando pérdida de tiempo (García, 2018).

La creación de la empresa Opticentro Medical S.A.C., fue en el año 2005, se creó con el fin de ofrecer salud visual, a lo largo de los años la empresa se fue extendiendo, pasó de tener un solo local a contar con tres sucursales más, la preferencia de sus clientes fue mejorando y haciendo que la empresa sea más conocida. Hoy en día a pesar de la pandemia, Opticentro sigue manteniendo su nivel en cuanto a calidad y servicios, teniendo muchas cosas por mejorar ya que en este último periodo tuvo una alta rotación de personal, colaboradores antiguos y con más experiencia, ya no se encuentran laborando, lo cual lleva a la empresa a una nueva contratación de personal; quienes requieren una capacitación constante para nivelar su desempeño al igual que sus compañeros de trabajo; siendo así que se encontraron algunas deficiencias en el desempeño del personal lo cual conlleva a la poca efectividad de sus colaboradores. Realizado el estudio se identificó dos problemáticas las cuales son la falta de RSE de la empresa y la poca efectividad debido a los cambios repentinos durante los últimos años.

Por consiguiente, se ha planteado los siguientes problemas. En el problema general se tuvo: ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022?

A modo de problemas específicos tenemos: i). ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial interna con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022? ii). ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial externa con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022? iii). ¿Cómo se relaciona el compromiso con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022? iv) ¿Cómo se relaciona la confianza con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022?

Por otro lado, esta investigación se justificó de modo teórico, lo cual se lleva a cabo porque existe la necesidad de programar y restablecer el nivel de RSE y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

Se justificó de forma práctica, se tuvo un enfoque cuantitativo, además se va a emplear la técnica de encuesta, el instrumento del cuestionario, que permitieron determinar los resultados, además de la implementación de las estrategias para mejorar la RSE y la efectividad de los colaboradores. Con ello, se busca comprender la relación de las variables: RSE y la efectividad de los colaboradores. Por lo tanto, las soluciones de la presente investigación se confirmaron mediante investigaciones científicas aprobadas en el medio.

Se justificó de manera metodológica, porque a nivel mundial se ha observado los repentinos cambios que se ha tenido en diversos aspectos, sin embargo, se ha visto reflejado en diversas empresas, por ello que los colaboradores como la empresa han sido perjudicados ante estos acontecimientos, y como bien se sabe la RSE y la efectividad son parte fundamental de una empresa. Se plantearon tácticas específicas para que la empresa Opticentro pueda implementarlas y de esta manera brindar un mejor servicio.

Esta investigación se justificó de forma social, ya que se realizó con el fin de aportar a la empresa Opticentro Medical S.A.C., para que puedan implementar estrategias mencionadas en la investigación, porque la empresa Opticentro ha pasado por diferentes cambios, lo cual ha debilitado la RSE y la efectividad de las funciones de cada colaborador, de tal manera, con las estrategias planteadas se debe mejorar la RSE y la efectividad de cada uno de los colaboradores de la organización, además se ha demostrado la trascendencia de las variables para el éxito de la organización.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general: determinar cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022 y como objetivos específicos planteamos: i) determinar cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial interna con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022 ii) determinar cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial externa con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. iii) determinar cómo se relaciona el compromiso con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022 iv) determinar

cómo se relaciona la confianza con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022.

Por otro lado, tenemos como hipótesis general: La responsabilidad social empresarial se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Como hipótesis específicas tenemos: i) La responsabilidad social empresarial se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. ii) La responsabilidad social empresarial externa se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. iii) El compromiso se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. iv) La confianza se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A través de las investigaciones desarrolladas a nivel internacional, se citaron a los siguientes autores:

De acuerdo a Cahuasquí y Guerrero (2020) en su investigación tuvo como objetivo definir el acontecimiento del clima laboral institucional en el bienestar del consumidor externo en las entidades de asesoría académica en la provincia de Tungurahua, fue de enfoque cuantitativo, además fue de diseño no experimental, nivel correlacional, además utilizaron el instrumento de encuesta, se aplicaron 120 encuestas, las cuales tuvieron como resultado un valor de 0.814, por lo tanto se considera confiable el clima laboral. Se concluye que las empresas ponen atención hoy en día el clima laboral de los trabajadores, ya que es considerado como un recurso primordial, se realiza un análisis sobre el clima laboral interno y muestra la relación que tienen con el fin de mejorar su servicio o producto, además de mejorar en la efectividad de cada colaborador.

Para Jiménez y Barrera (2020), su investigación tuvo como objetivo determinar los elementos competitivos que incurren en la efectividad empresarial de las organizaciones pequeñas comerciales en el sector de San Fernando de Santiago de Cali, Colombia. Tuvo enfoque cuantitativo, contó con un estudio descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal, realizaron el instrumento de encuesta, su población fue de 52 pequeñas empresas. Tuvo como resultado el 0,995, es decir, que la efectividad se relaciona con las pequeñas empresas comerciales. Se concluyó, que la efectividad que tienen los colaboradores dentro de la organización produce debilidades en la producción, en la participación comercial, por lo tanto, han optado por establecer las fortalezas para que se minimice los riesgos frente a sus competidores.

Por consiguiente, Rubio et al., (2020), en su artículo tuvo como objetivo analizar la relación que muestran las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en relación con las pruebas de RSE situadas en la zona empresarial. El artículo fue un análisis documental, utilizó un nivel de análisis descriptivo y explicativo, dando como resultado que las empresas colombianas se encuentran comprometidos a un pedido

por parte de la población, respecto a la colisión que se muestra a nivel económico y social a través de la RSE. Se concluyó, que la RSE influye en la información financiera ya que los colaboradores tienen que rendir los balances, lo cual se verifica si la empresa tiene buena productividad, además de que los colaboradores atienden a los clientes, por lo tanto, depende mucho la efectividad y el compromiso con la que realizan sus actividades.

También Grijalva et al., (2019), su investigación tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral como un vector ocupacional en los obreros ecuatorianos; tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental de carácter transversal y alcance relacional, se utilizó el instrumento de cuestionario a 53 empleados, dando como resultado ( $\rho=0,464$ ) y ( $\rho=0,400$ ), es decir, que el desempeño en el trabajo influye en la actitud de los personales, además de la atención al consumidor. Se concluyó que la efectividad de los colaboradores es un factor importante para su desempeño laboral, por lo cual la empresa debe de tener en cuenta la compensación por sus funciones o trabajos realizados, además del trato hacia ellos.

Para Vidaurre (2018) en la proposición tuvo como objetivo determinar la motivación profesional y la productividad de Rio Hotel SRL Bagua, eligió treinta y cinco trabajadores de organizaciones, que fueron tres, para ejecutar métodos de datos como sugerencia y delimitación, experimentar veinte proyectos y una ficha interpretativa. Fue de enfoque cuantitativo, tuvo una investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental transversal. El resultado de la prueba gamma de la variable ordinal es en gran parte alegórico ( $p < 0.01$ ), que señala que entre los Espantapájaros Rio Hotel Bagua, existe desigualdad relevante entre la motivación sindical y la productividad, además la correlación es fuerte (0.35). Se determinó, que el Rio Hotel-Bagua logró mantener su productividad, porque implementó de manera adecuada la motivación; comprendieron que depende mucho la satisfacción de cada colaborador para su efectividad en las funciones y el éxito de la empresa.

Por consiguiente, Farina et al., (2018) mencionaron en su artículo científico que tuvo como objetivo determinar la relación entre el flujo y el compromiso laboral. Se basó mediante estudios la metodología, las cuales se utilizaron como la recaudación

de antecedentes, como población tuvo cuarenta y nueve indagaciones, dando como efecto que el flujo laboral y el compromiso tienen relación de manera positiva media, por lo tanto, se concluyó que tienen la necesidad de más información para que se puedan mejorar las variables mencionadas y aumentar la RSE.

A través de las investigaciones desarrolladas a nivel nacional, se citaron a los siguientes autores:

Por consiguiente, Chuna y Soplapuco (2022), su investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de la RS externa de una entidad pesquera en el desarrollo social de Las Delicias, Sechura 2022. Tuvo un enfoque cuantitativo, conto con un diseño no experimental, transversal y correlacional causal, tuvo el instrumento del cuestionario, su técnica fue el cuestionario, la muestra fue de 101 pobladores. Su resultado fue de 0,716, que se deduce como correlación significativamente positiva. Por último, se concretó que la RS Externa contribuye significativamente en el desarrollo social, por lo tanto, se debe implementar la RS externa para que tengan una mejor calidad de vida.

Para Llanos (2021) su investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación de la RSE con la imagen corporativa del Consorcio Combayo la Quinoa SAC. Su enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal-correlacional, la muestra se aplicó a 59 colaboradores. Para que puedan medir su confiabilidad utilizaron el instrumento de Alfa de Cronbach, por lo que dio para el cuestionario el resultado de 0,832 de RSE y 0,858, para el de Imagen Corporativa, es decir, que se considera altamente confiable para las variables RSE y la imagen corporativa. Se concluyó, que existe una relación positiva entre la RSE y la imagen corporativa del Consorcio Combayo La Quinoa SAC, de esta manera se pudo cumplir con las metas planteadas.

También Mauricio (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la RSE interna y la imagen corporativa de la organización de transportes de carga Shalom en la ciudad de Chimbote. Tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, la muestra fue aplicada a 42 integrantes de la

entidad. Lo cual su resultado fue de 0,860, es decir, que existe una correlación altamente significativa. Finalmente, se determinó que hay una correlación entre las variables de indagación, por lo tanto, se debe mantener la aplicación de las variables mencionadas para que puedan tener resultados mejores.

Por consiguiente, Peves (2021) su investigación tuvo como objetivo determinar la gestión del servicio en relación con la RS en una entidad de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete 2021. Tuvo un enfoque cuantitativo, que fue de tipo no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional, su muestra fue de 100 participantes. Su resultado fue de 0,801, es decir, tiene el grado de relación positiva fuerte. Se concluyó, que existe una relación entre las variables mencionadas, por ende, deben mantener el diseño del proceso con respecto a las variables para que puedan tener excelentes resultados.

Para Espinoza (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la efectividad y compromiso organizacional de los colaboradores de asistencia de la organización Argenper S.A., Lima 2020. Tuvo una investigación básica con un enfoque cuantitativo, fue de nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal, su muestra fue es 37 operadores, los resultados fueron de 0,481, por ello, se comprueba que existe una relación entre las variables de estudio. Se concluyó que se debe poner atención en las tareas de los colaboradores, además de incentivar el compromiso para que la empresa pueda tener una mejor rentabilidad.

También Pérez (2019) su investigación tuvo como objetivo analizar la relación de la RSE y crecimiento corporativo en organizaciones de ferretería industrial, distrito de la Victoria. Tuvo una investigación básica, fue de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental con corte transversal, se realizó la técnica de encuesta, se aplicó el instrumento de la encuesta, y se realizó a 50 personas, los resultados fueron el 0,487 de correlación, lo que señala que hay relación entre las variables de RSE y el crecimiento empresarial. Por ello, se concluyó que la RSE es fundamental para que la empresa pueda tener buena productividad y un buen crecimiento empresarial.



Para Álvarez (2019) su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la productividad profesional del servicio administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología. Tuvo un enfoque cuantitativo, su alcance descriptivo correlacional y fue de diseño no experimental transversal. Su muestra fue estructurada por 124 servidores administrativos, lo cual concluyeron que hay una relación escasa de manera positiva entre la comunicación interna y la productividad profesional, el valor de correlación Rho de Spearman entre las 2 variables fue de 0,252,  $p < 0.05$  ( $p = 0.00$ ), quiere decir, que existe una relación escasa positiva entre la comunicación interna y la productividad profesional. Por lo tanto, las dos variables mencionadas no se están implementando adecuadamente para que la empresa tenga beneficios y de tal manera explotar las potencialidades del personal, además del compromiso con la empresa.

Por consiguiente Farfan (2019) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Engagement y efectividad organizacional de la organización TransMad S.A.C., Comas 2019, tuvo un enfoque cuantitativo, fue no experimental-tranversal, de manera aplicada y de tipo descriptiva-correlacional, utilizó el instrumento de encuesta, lo cual se aplicó a 102 colaboradores, sin embargo solo se obtuvo respuesta de 81 colaboradores, dando como resultado 0,781, por lo tanto se dio la aceptación de la hipótesis y se dio por rechazada la hipótesis nula, es decir, que se contó con una correlación positiva de las variables Engagement y efectividad organizacional. Se concluyó que las variables obtienen relación para determinar el éxito de la empresa.

De acuerdo con Guimac y Villaverde (2019) su investigación tuvo como objetivo emplear una revisión teórica sobre la responsabilidad social empresarial. Presentó una metodología de tipo de revisión de literatura, a través de fuentes secundarias, lo cual la indagación se obtuvo de tesis, revistas empresariales, biblioteca digital Scielo, entre otros; se obtuvieron los siguientes resultados que existen 4 tipologías de RSE: económica, ética, filantrópica y legal, además que los rendimientos que se alcanzan de la RSE son: fidelizar al cliente, reducir las dificultades y comprimir el coste operativo

de la entidad, y llegando a la conclusión que la RSE es una ventaja competitiva, además que da la motivación necesaria a los colaboradores a ser efectivos en sus labores y genera una buena comunicación.

Burga y Wiese (2018). Su investigación tuvo como objetivo describir la motivación y el desempeño laboral del colaborador administrativo en una organización agroindustrial de la Región Lambayeque. Presentó una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño de encuesta, aplicada a una población de 17 participantes administrativos de la organización agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA; se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento inductivo para el proceso de la información, se obtuvieron los resultados siguientes, existe una relación significativa de grado módico ( $r=0.604$ ) entre las variables motivación y desempeño del colaborador administrativo en la organización agroindustrial de la Región Lambayeque, y llegando a la conclusión que al momento de que se logra una elevada motivación también se va a lograr un excelente desempeño laboral, además de la productividad y efectividad.

También Hernández (2018), su investigación tuvo como objetivo determinar la relación efectiva entre gestión de recursos humanos y efectividad institucional en la Unidad Ejecutora 1302-Gerencia Subregional de Huayatará, 2018. Tuvo un enfoque cuantitativo, contó con diseño descriptivo correlacional, utilizó el instrumento del cuestionario, su población fue de 68 colaboradores. Tuvo como resultado el 0,738, por lo tanto, las variables de estudio tienen relación. Se concluyó, que se debe estar en constante observación en la efectividad de los colaboradores, porque, se verificara que es lo que causa un desempeño bajo en los colaboradores de la organización.

Para delimitar en el enfoque teórico, se presentaron teorías congruentes a las variables y dimensiones.

Por consecuente, la teoría relacionada con la RSE es la teoría integradora de Presuttari (2016) mencionó que la organización se concentra en captar, identificar y dar las respuestas de demandas sociales. De esta manera, intentarán la legitimidad social y una mayor aceptación, además del prestigio social.

Las indagaciones de las organizaciones que son socialmente responsables, también se le ponen en práctica a las grandes organizaciones, lo cual la intervención en la bolsa de valores define el desempeño financiero y de riesgo, especialmente en países en desarrollo, lo cual se estudian índices de sustentabilidad organizacional, que se utilizan de referencia y criterios de decisión para los inversionistas.

La teoría que se enlaza con la variable de efectividad, como es la teoría de metas, en la cual Price (1968) explicó que esta teoría da comienzo por los objetivos y metas que se determinan en una empresa, es por ello que la efectividad de la organización puede estar materializada por la realización o el progreso de la ejecución de objetivos o metas planteadas. Los encargados directos del análisis del criterio y la efectividad son los directivos, el personal administrativo y operativo, la cual se han dividido jerárquicamente.

Para delimitar en el enfoque conceptual, se presentaron teorías relacionadas a las variables y dimensiones.

Por consiguiente, Uribe et al. (2018) mencionaron que la RS es una filosofía, una cualidad o una manera de observar la existencia que involucra que tomen en consideración las labores y decisiones del ambiente físico y social. Es por ello, que la RSE influye en la sociedad, porque está de acuerdo con las acciones que realiza cada persona además de las funciones que ocupa cada uno, ya que deben ser para mejorar cada aspecto. Además, nos señalan que la RSE es la competencia que posee una organización para indicar a los efectos que sus actividades tienen sobre los diferentes conjuntos con los que se concierne. Entonces, los colaboradores deben mostrar el compromiso que tienen con la empresa para mejorar su productividad y puedan cumplir los propósitos de la organización.

Según Pérez (2013) da el concepto de la efectividad como la capacidad para conseguir un objetivo o el resultado esperado, que con anterioridad han sido determinados, y que, para llegar a él, se han realizado actividades estratégicas. Por lo tanto, la efectividad permite un control para el logro de las metas que han sido

propuestos por la organización para la mejora de su rendimiento y productividad. Por otro lado, Medianero (2016) da a comprender los planteamientos de la efectividad y se dimensiona como necesidades, es decir, “a las necesidades como la forma adecuada de abordar la relación de la organización y el entorno y a las posibilidades reales” (p.158). Alegre (2019). A medida en que los seres humanos contribuyen y emplean los recursos de forma efectiva logrando las metas establecidas en la empresa, motivando a los colaboradores e involucrándose con los medios que causen beneficios a la empresa como a los trabajadores, de esta manera, se forma una cultura organizacional, además de la integración de valores y las normas para que mejoren su crecimiento.

Seguidamente se plantea las dimensiones de la primera variable de responsabilidad social empresarial: RSE interna, RSE externa, compromiso y confianza.

Según Izquierdo (2020) indicó que la RSE interna está considerada como un financiamiento primordial para su futuro, porque una correcta gestión e implantación de un programa de RSE, mejorará el ámbito organizativo y el clima laboral, además, el compromiso y la implicación de los colaboradores aumenta. Quiere decir, que la RSE interna cumple un papel significativo, ya que la interacción entre los colaboradores se convierte en una ventaja competitiva, porque innovan y destacan sus habilidades. Lima (2020) menciona que no se trata solo de respetar los derechos de cada colaborador, a normas internacionales como las de la OIT y garantizar los derechos humanos.

De acuerdo con Arteaga y Velarde (2021) mencionaron que la RSE externa toma interés con respecto a la captación de clientes específicos que tienen a su alcance un mercado global. La empresa tiene que quedar impreso en la mente de los clientes, además de fidelizarlos para que tengan un compromiso con la organización y de esta manera ocasionar un impacto positivo.

Por consiguiente, Ruiz et al. (2016) la dimensión externa se enfoca en las comunidades locales; es decir, que debe promover la salud, la seguridad y bonanza

en las comunidades en las que se realizan, el cuidado del medio ambiente brinda apoyo a la población, la cual aporta con prácticas a instituciones que conciernen a la comunidad (p. 201). Los derechos humanos; que se direccionan en respetar la Declaración Tripartita de la OIT y directrices de la ODCE para organizaciones multinacionales, etc. (p.202).

A si mismo Soberanes y de la Fuente (2009) mencionaron al compromiso organizacional y la alineación del factor humano, dan como definición a las relaciones existentes entre los colaboradores y los ejecutivos de la organización para la cual laboran, de esta manera identificaran que origina las causas y consecuencias de cada colaborador en sus actividades dentro de un marco de estrategias.

De la misma manera la dimensión confianza es un integrante vital en la edificación del vínculo de las personas. Searle y Ball (2004) advierten que, a pesar de su prestigio, se trata de una organización frágil, difícil de edificar como de recomponer. La confianza organizacional es analítica para que las empresas puedan conseguir sus objetivos y conservar recursos humanos importantes. Las primeras investigaciones sobre el tema estuvieron guiadas a la confianza interpersonal y recientemente (Six & Sorge, 2008), se ha comenzado a orientar el interés sobre la confianza en las empresas.

Las dimensiones de la segunda variable efectividad son las siguientes: la comunicación, motivación, competencia y desempeño laboral.

De acuerdo con Gonzalez (2018) sostuvo que la comunicación es el desarrollo que fija una relación entre las personas a través del lenguaje, y de las redes de comunicación como resultado de dichas relaciones; es decir, que la comunicación es parte principal de la organización para que se pueda originar un buen clima laboral dando como resultado una buena efectividad en los colaboradores. Además, de facilitar él envió del mensaje, porque actualmente la comunicación se da por la tecnología (celular, redes sociales), optimizando los recursos de la empresa y facilitando las funciones encomendadas.

De la misma manera Redondo (2022) mencionó que la motivación es un

componente principal para lograr el éxito de una entidad, porque depende de ella la continuidad de los objetivos que se plantearon. Por lo tanto, la empresa no debe tener en mente que la única motivación de un colaborador es un incentivo económico, ya que más se enfoca al psicológico, para que puedan desarrollar sus habilidades de manera adecuada, además de tener confianza en ellos para que pueda aportar en la realización de los objetivos de la entidad.

Así mismo Atanacio y Paco (2019) sostuvieron que la capacidad para informarse de forma expresiva se asoció con la capacidad para la estructuración de redes; el análisis crítico se implicó dentro de la aptitud para la solución de dificultades; entre la competencia para admitir riesgos que se consideran: observar oportunidades, a diferencia de los demás que solo distinguen complicaciones, paciencia a la imprecisión y la incertidumbre, y competencia para la toma de decisiones bajo incertidumbre; la perseverancia se ocupa como componente esencial en la disposición al beneficio, y el trabajo en conjunto solicita de la capacidad para la negociación, así como la autonomía involucra un alto locus de registro interno y por último la creatividad e iniciativa como la fuerza creativa del cambio en una sociedad.

De mismo modo Ramírez (2016) indicó que la evaluación del desempeño de los colaboradores debe completarse con la realización de varios procesos, de esta manera se obtendrán un mejor producto, por ende, se pueden establecer órdenes restaurativas, lo cual originará mejores incentivos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1.1 Tipo**

Para Cegarra (2012) manifestó que la investigación aplicada por lo general tiende a centrarse en la solución de los posibles dilemas como al impulso de opiniones, a mediano y corto plazo, las cuales son encaminadas a mejorar los procedimientos o productos, elevando la productividad y la calidad.

Por lo tanto, la investigación fue de tipo aplicada. Argumentación propia - Autor. La implementación de la investigación se da entre un marco teórico y se dedica solamente a crecer el entendimiento de la relación que existe entre la responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical.

#### **3.1.2 Enfoque**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, su procedimiento de indagación se focalizó en las dimensiones numéricas. Utilizó la definición del procedimiento en manera de recaudación de datos, de tal manera estudió para lograr contestar sus interrogantes de investigación. Este enfoque utilizó las interpretaciones estadísticas. Se da a partir de la recaudación, la medida de parámetros, la recolección de frecuencias y estadígrafos de población. Propone una dificultad de estudio definido y exacto. Sus interrogaciones de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez propuesto el inconveniente de estudio, se procede a revisar lo que se ha investigado con anterioridad. A esta acción se le comprende como la revisión de la literatura (Hernández et al., 2010).

Por lo tanto, ayudó a determinar las hipótesis para llegar a la solución y confirmar si se acepta o se rechazan las hipótesis. De esta manera, los problemas se pudieron solucionar con las estrategias que se plantearon para la mejora de la empresa.

### **3.1.3 Nivel**

El estudio descriptivo es útil para enseñar con exactitud los ángulos o dimensiones de un fenómeno, hecho, sociedad, argumento o delimitación. (Hernandez et al., 2014) y fue un estudio correlacional porque se calcularon las relaciones entre un grupo de variables. Por ello Siddhart (2021) señala que el estudio correlacional establece si dos variables se encuentran correlacionadas. De esta manera, se determinó la relación de las variables en estudio y se plantearon las soluciones dependiendo los resultados que se muestran.

### **3.1.4 Diseño**

El diseño fue no experimental, los diseños transversales tratan de incorporar personas sin y con la cualidad en un tiempo planteado y en este tipo de diseño, el científico no ejecuta ningún prototipo de interrupción. El investigador ejecuta una evaluación de la o las variables en cada sujeto; no obstante, cuando se efectúan dos o más mediciones de las variables de interés en el mismo individuo, el diseño y principalmente el procedimiento de análisis realiza cambios y el diseño de corte transversal se cambia a longitudinal. Además, recordar que la unidad de análisis es el individuo (2). (Fundación Universitaria Sanitas y Clínica Reina Sofía, 2018). De esta manera, se puede tener una mejor definición de cada criterio, además del apoyo de la encuesta en la investigación para analizar cada resultado y garantizar tanto la validez como la confiabilidad. También, permiten indagar los posibles puntos a tratar durante la investigación del estudio.

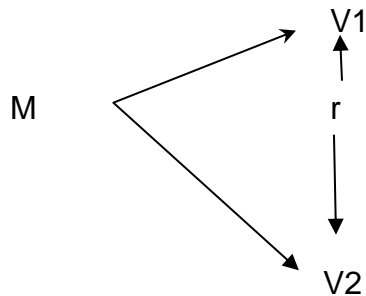
Por otro lado, Carrasco (2019) mencionó en una investigación cuyo diseño es no experimental de corte transversal, tuvo como propósito exponer hechos o acontecimientos dentro de su contexto real y sin ejercer manipulación de una o más variables, todo lo contrario, el análisis del comportamiento de las variables expone información verídica y real, así como también se encuentra enfocado a revelar que los datos que se logren recopilar sean correspondientes a un periodo de tiempo determinado.



## Figura 1

### *Esquema de diseño no experimental*

Por tal motivo, el esquema empleado es el siguiente:



### **Dónde:**

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Organización administrativa

V<sub>2</sub> = Desarrollo organizacional

r = Relación

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable I: Responsabilidad social empresarial**

**Definición conceptual:** La teoría integradora de Presuttari (2016) mencionó que la organización se concentra en captar, identificar y dar las respuestas de demandas sociales. De esta manera, intentarán la legitimidad social y una mayor aceptación, además del prestigio social.

**Definición operacional:** La responsabilidad social empresarial fue medida por dimensiones como la RSE Interna, externa, compromiso y confianza, utilizando como método la encuesta, la medición y el cuestionario que fue de tipo Likert a los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

## **Variable II: Efectividad de los colaboradores**

**Definición conceptual:** De manera, que los seres humanos contribuyen y emplean los recursos de forma efectiva logrando las metas propuestas por la empresa, motivando a los colaboradores y de tal manera involucrándose con los medios que puedan lograr recompensas organizacionales y personales, estructurando una cultura organizacional que tenga buenos valores y reglas para la integración de los miembros y que vayan elevando cada vez su crecimiento (Alegre, 2019).

**Definición operacional:** La efectividad fue medida por dimensiones como la comunicación, motivación, competencia y desempeño laboral, empleando como método la encuesta, la medición y el cuestionario que fue de tipo Likert a los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

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

**3.3.1 Población:** Fue finita, y estuvo estructurada por los colaboradores de la organización Opticentro Medical S.A.C., su totalidad fue de 24 trabajadores. Para Levin y Rubin (2004). Una población es un grupo finito o infinito de individuos o piezas lo cual simbolizan todos los componentes que están en investigación, acerca de los cuales intentamos sacar resultados.

**Criterios de inclusión:** Para emplear los instrumentos se tomaron en cuenta a los colaboradores que participaron de forma voluntaria.

**Criterios de exclusión:** En los instrumentos aplicados se excluyó a los clientes de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

**3.3.2. Muestra:** La muestra se realizó a los 24 colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C. Por lo tanto, la muestra fue de manera censal. Por lo tanto, Otzen & Manterola (2017) señaló que el muestreo no probabilístico censal conduce a la accesibilidad de los datos completos de los participantes representativos de la población, para después someterlos a selección sin la necesidad de emplear alguna prueba o cálculo estadístico. y para Murray (2010). Se llama muestra a una compilación de componentes de la población a investigar qué sirve para representarla,

de modo que los resultados adjuntados se interpretan en una alta posibilidad a las que se conseguirían de hacer un análisis sobre el total de la población. (p. 65).

**Unidad de análisis:** El colaborador de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

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

**Técnica:** En la investigación se empleó como técnica la encuesta, ya que ayudó en la recopilación de la indagación y datos. Bhat (2020) menciona que la encuesta es un procedimiento de estudio utilizado para conseguir datos de un grupo predefinido de encuestados para lograr la indagación y puntos de vistas sobre varios asuntos de utilidad.

#### Instrumento

Se tomó en cuenta el instrumento del cuestionario, de esta manera se reunió la información, por el tipo de escala que es denominado Likert. Por consiguiente, Annum et al (2017), analiza que el instrumento estandarizado se trabaja para la recopilación de investigación durante su labor en campo de algunas investigaciones cuantitativas.

**Tabla 1**

*Técnica e instrumento de correlación de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Responsabilidad social empresarial	Encuesta	Cuestionario
Efectividad de los colaboradores	Encuesta	Cuestionario

#### Validez:

Este procedimiento se desarrolló mediante la estimación de 3 especialistas metodológicos de la Facultad de Ciencias Empresariales, concernientes a la Universidad Cesar Vallejo, quienes evaluaron cada aspecto y determinaron que tuvieron relación con cada indicador colocado en cada dimensión adquirida de las variables. Jacqueline (2021), definió el juicio de especialistas como una técnica

fundamentada en las correspondencias teóricas entre los ítems del instrumento y las definiciones del acontecimiento, y trata de comprobar que existe consenso, o al menos una tasa válida de acuerdo, entre científicos y especialistas, con respecto a la pertinencia de cada ítem a las pertinentes sinergias del acontecimiento; por lo que no es necesario emplear a la muestra de ensayo.

**Tabla 2**

*Consolidado de expertos*

Datos de expertos	
Experto 1	Dr. Alva Arce, Rosel César
Experto 2	Dr. Navarro Tapia Javier Felix
Experto 3	Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén

**Tabla 3***Validación de instrumentos por juicio de expertos*

Expertos	Dr. Alva Arce, Rosel César		Dr. Navarro Tapia Javier Felix		Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén		Promedio por indicador		Promedio total
	1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	
Claridad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89	90%
Objetividad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Pertinencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Actualidad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Organización	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Suficiencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Intencionalidad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Consistencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89	90%
Coherencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Metodología	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89	90%
Total	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%

Con respecto a la tabla 3, el instrumento que se utilizó para la indagación fue analizado y aprobado por 3 especialistas. Por consiguiente, se observa que en la tabla para la primera variable responsabilidad social empresarial, el primer jurado calificó con 86%, el segundo jurado con 88% y el tercer jurado calificó con 90%, lo cual se obtuvo un promedio de 90%, por otro lado, para la segunda variable efectividad, el primer jurado calificó con 86%, el segundo jurado con 87% y el tercer jurado asignó un 95%, por consiguiente se obtuvo un promedio de 89%, por último se obtuvo un promedio general del 90% de ambas variables que se considera como una calificación

excelente.

**Confiabilidad:** Para dar a conocer la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente del Alfa de Cronbach, considerando la escala de valoración, de 0 a 1. Por consiguiente, Howell et ál., (2022) indicaron que la confiabilidad corresponde al nivel en que el resultado de la medición está libre de errores de medición, es decir, las mediciones reiteradas en condiciones insistentes deberían ser semejantes.

Por ello, se realizó la confiabilidad al estudio empleando el análisis estadístico por medio del software SPSS versión 25, que fue empleada mediante una prueba piloto, tomado de la muestra de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad de Responsabilidad Social Empresarial y Efectividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	34

En la tabla 4, presentamos el análisis del Alfa de Cronbach que fue de ,944 efectuada mediante la prueba piloto, con relatividad a las variables de estudio, por lo tanto, se evidencia una muy alta confiabilidad del instrumento (Anexo 7).

Por consiguiente, se desarrolló la prueba de confiabilidad a la primera variable; responsabilidad social empresarial.

**Tabla 5**

*Estadísticos de fiabilidad de Responsabilidad social empresarial*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	18

En la tabla 5, se muestra la confiabilidad de la responsabilidad social empresarial que tuvo como resultado ,910, lo cual demuestra que tiene un nivel muy alto de confiabilidad (Anexo 7).

Seguidamente, se desarrolló la prueba de confiabilidad de la segunda variable;

efectividad.

**Tabla 6**

*Estadísticos de fiabilidad de efectividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	16

Para este punto de la investigación se percibe la confiabilidad con relación a la segunda variable efectividad, donde el Alfa de Cronbach resultó ,871, lo que señala que tiene un nivel muy alto de confiabilidad (Anexo 7).

### **3.5. Procedimiento**

La aprobación del propósito de estudio comenzó sintetizando la indagación y la fundamentación de las teorías para la perspicacia de las variables responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores.

Por lo tanto, se realizó una solicitud de autorización, que fue dirigida al propietario de la empresa Opticentro Medical S.A.C., de esta manera, se esperó la respuesta para que se pueda llegar a la población, además del consentimiento informado para que se aplique el instrumento, dejando en claro la confidencialidad de la información recopilada, ya que fueron para fines educativos. Luego, se procedió a la aplicación del instrumento a los trabajadores voluntarios. Después, se procesó la información y los análisis de datos obtenidos de cada respuesta de las interrogantes propuestas. Seguidamente se trasladó los datos adquiridos al programa SPSS para determinar las hipótesis de los objetivos que se plantearon.

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

En la investigación se procedió aplicar el método descriptivo, de esta manera, se dio a conocer el comportamiento de cada variable, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Además, se aplicó el método inferencial para que se contraste las hipótesis planteadas en fundamento a los objetivos que se plantearon, para lo cual se recurrió

al programa SPSS, de esta manera se vio la relación que existe en las variables.

### **3.6.1 Análisis de datos descriptivos**

Por consecuente, Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva entiende la explicación, exploración, estudio y entendimiento de la naturaleza existente y la estructura o procedimiento de los fenómenos; el planteamiento se hace sobre las terminaciones absolutas o cómo una persona, conjunto, cosa que se desempeña actualmente; la investigación descriptiva labora sobre la realidad de sucesos, identificándose principalmente por presentar una explicación correcta.

Todo lo encontrado se aplicó mediante de un programa estadístico, y fue posible la definición de forma sencilla, lo que, se desarrolló bajo el uso del SPSS 25.

### **3.6.2 Análisis de datos inferencial**

Para Ramírez (2019), manifestó que este procedimiento se usa para comprobar la hipótesis y evaluar los parámetros de la población de estudio, de tal manera se emplea para la elaboración de un cálculo de probabilidades asertivas. Por lo tanto, se empleó la estadística inferencial con el objetivo de comprobar la correlación entre las variables, de igual forma la asimilación de sus dimensiones, permitiendo a la presente investigación hallar las conclusiones más asertivas e indiscutibles.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se recalca que en el proceso del estudio se cumplió cada lineamiento planteado, por otro lado, para que se evite el plagio se consideró los derechos de cada autor, citando de manera correcta efectuando las normas APA séptima edición. Finalmente, se consideró los principios éticos como el respeto a cada autor, porque se emplearon citas y la confianza de la información obtenida de la encuesta de cada colaborador, porque se tuvo en confidencialidad. Igualmente se tomaron en cuenta los principios éticos justicia, de no mal eficiencia, de autonomía y el de beneficio.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

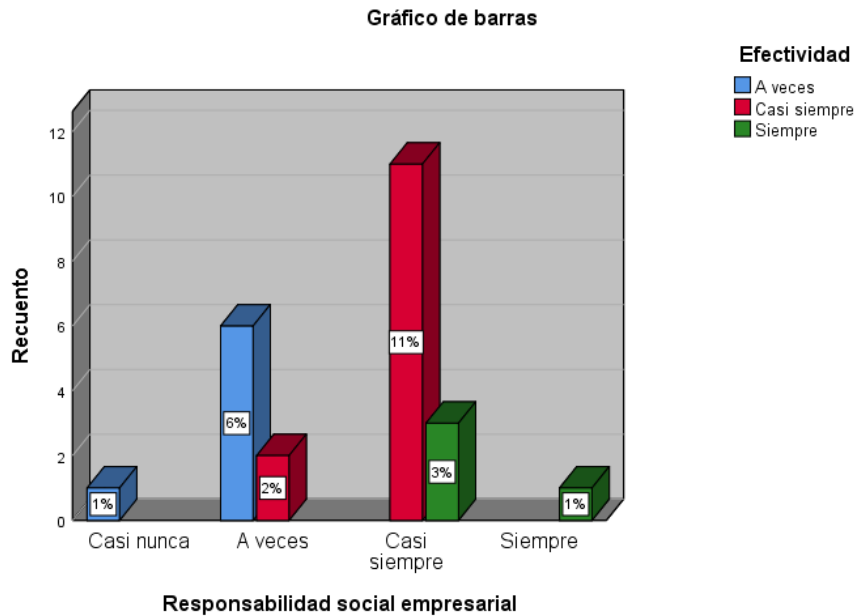
**Tabla 7**

*Relación entre Responsabilidad Social Empresarial y Efectividad*

		Efectividad				Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre			
Responsabilidad social empresarial	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1	
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	
	A veces	Recuento	6	2	0	8	
		% del total	25,0%	8,3%	0,0%	33,3%	
	Casi siempre	Recuento	0	11	3	14	
		% del total	0,0%	45,8%	12,5%	58,3%	
	Siempre	Recuento	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%	
	Total		Recuento	7	13	4	24
			% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 2**

*Relación entre responsabilidad social empresarial y efectividad*



Por consiguiente, la tabla 7 y figura 2, se describe lo posterior:

El 4,2% de los encuestados señalaron que casi nunca se da la responsabilidad social empresarial, de los cuales el 4,2% manifestaron de la misma manera que a veces se da la efectividad.

El 33,3% de los encuestados, expresaron que a veces se da la responsabilidad social empresarial, de la misma manera el 25,0% expresaron que a veces se da la efectividad, el 8,3% expresaron que casi siempre se da la efectividad.

El 58,3% de los encuestados, sostuvieron que casi siempre se da la responsabilidad social empresarial, de la misma forma el 45,8% expresaron que casi siempre se da la efectividad y el 12,5% sostuvieron que siempre se da la efectividad.

El 4,2% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la responsabilidad social empresarial y también el 4,2% expresaron que siempre se da la efectividad.

Por lo tanto, del 100% de colaboradores encuestados, con respecto a la RSE, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el

54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

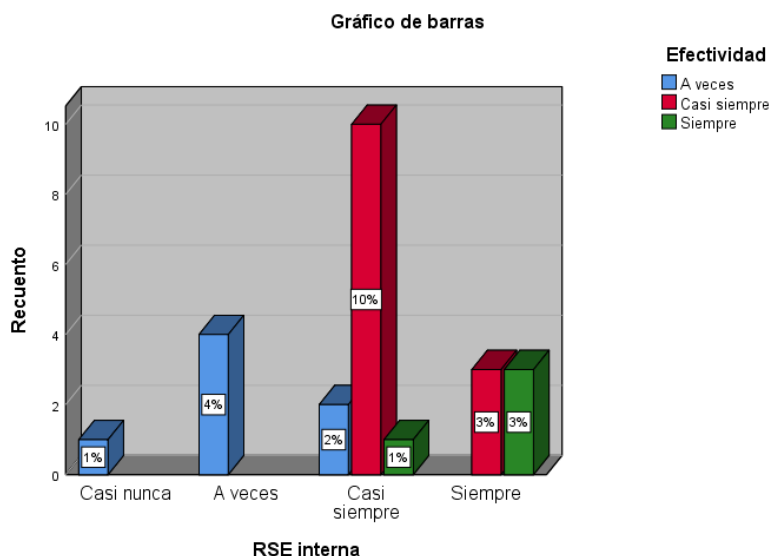
**Tabla 8**

*Relación entre RSE interna y Efectividad*

		Efectividad				
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
RSE interna	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%
	A veces	Recuento	4	0	0	4
		% del total	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%
	Casi siempre	Recuento	2	10	1	13
		% del total	8,3%	41,7%	4,2%	54,2%
	Siempre	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	12,5%	12,5%	25,0%
	Total	Recuento	7	13	4	24
		% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 3**

*Relación entre RSE interna y Efectividad*



Para la tabla 8 y figura 3, se describe a continuación:

El 4,2% de los encuestados señalaron que casi nunca se da la RSE interna, de los cuales el 4,2% manifestaron de la misma manera que a veces se da la efectividad.

El 16,7% de los encuestados, sostuvieron que a veces se da la RSE interna, de la misma manera el 16,7% expresaron que a veces se da la efectividad.

El 54,2% de los encuestados, respondieron que casi siempre se da la RSE interna, de la misma manera el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad, el 41,7% sostuvieron que casi siempre se da la efectividad y el 4,2% indicaron que siempre se da la efectividad.

El 25,0% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la RSE interna, de la misma manera el 12,5% manifestaron que casi siempre se da la efectividad y también el 12,5% expresaron que siempre se da la efectividad.

Por consiguiente, del 100% de los encuestados, con respecto a la RSE interna, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la

efectividad.

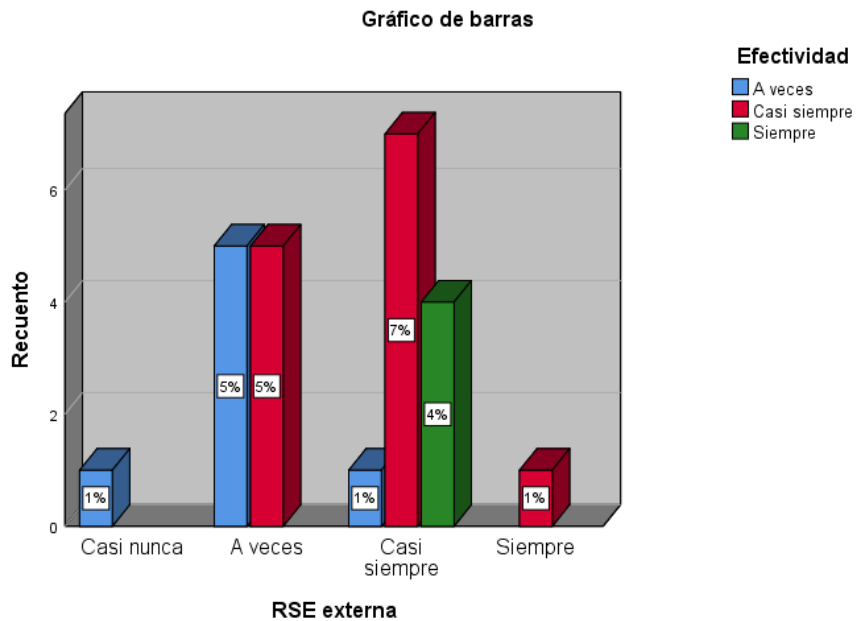
**Tabla 9**

*Relación entre RSE externa y Efectividad*

		Efectividad					
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
RSE externa	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1	
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	
	A veces	Recuento	5	5	0	10	
		% del total	20,8%	20,8%	0,0%	41,7%	
	Casi siempre	Recuento	1	7	4	12	
		% del total	4,2%	29,2%	16,7%	50,0%	
	Siempre	Recuento	0	1	0	1	
		% del total	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%	
	<b>Total</b>		Recuento	7	13	4	24
			% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 4**

*RSE externa y Efectividad*



Para la tabla 9 y figura 4, se describe lo siguiente:

El 4,2% de los encuestados, respondieron que casi nunca se da la RSE externa, de los cuales el 4,2% expresaron de la misma manera que a veces se da la efectividad.

El 41,7% de los encuestados, sostuvieron que a veces se da la RSE externa, de la misma manera el 20,8% expresaron que a veces se da la efectividad y el 20,8% enunciaron que casi siempre se da la efectividad.

El 50,0% de los encuestados, expresaron que casi siempre se da la RSE externa, de la misma manera el 4,2% expresaron que a veces se da la efectividad, el 29,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% sostuvieron que siempre se da la efectividad.

El 4,2% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la RSE externa, de la misma manera el 4,2% manifestaron que casi siempre se da la efectividad.

Por lo tanto, del 100% de los encuestados, con respecto a la RSE externa,

indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

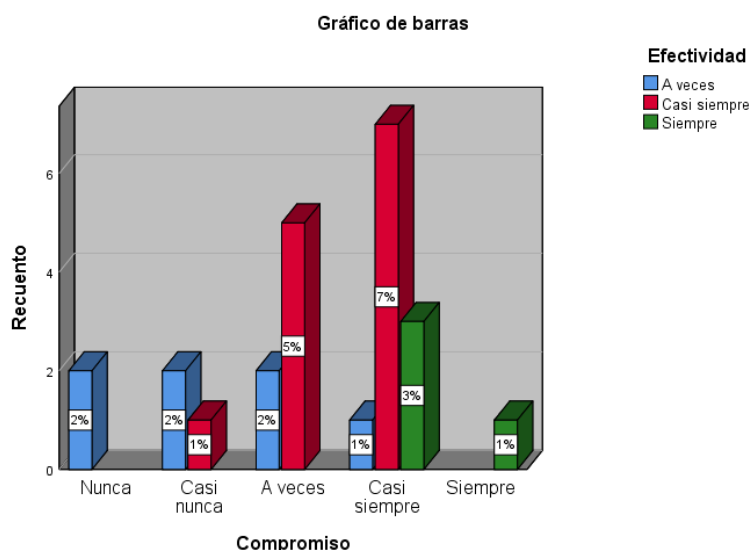
**Tabla 10**

*Relación entre Compromiso y Efectividad*

		Efectividad					
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Compromiso	Nunca	Recuento	2	0	0	2	
		% del total	8,3%	0,0%	0,0%	8,3%	
	Casi nunca	Recuento	2	1	0	3	
		% del total	8,3%	4,2%	0,0%	12,5%	
	A veces	Recuento	2	5	0	7	
		% del total	8,3%	20,8%	0,0%	29,2%	
	Casi siempre	Recuento	1	7	3	11	
		% del total	4,2%	29,2%	12,5%	45,8%	
	Siempre	Recuento	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%	
	Total		Recuento	7	13	4	24
			% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 5**

*Relación entre Compromiso y Efectividad*



Para la tabla 10 y figura 5, se describe lo sucesivo:

El 8,3% de los encuestados, respondieron que nunca se da el compromiso, de la misma manera el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad.

El 12,5% de los encuestados, sostuvieron que casi nunca se da el compromiso, de los cuales el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad y el 4,2% enunciaron que casi siempre se da la efectividad.

El 29,2% de los encuestados, enunciaron que a veces se da el compromiso, de la misma manera el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad y el 20,8% indicaron que casi siempre se da la efectividad.

El 45,8% de los encuestados, enunciaron que casi siempre se da el compromiso, de la misma manera el 4,2% manifestaron que a veces se da la efectividad, el 29,2% expresaron que casi siempre se da la efectividad y el 12,5% sostuvieron que siempre se da la efectividad.

El 4,2% de los encuestados, indicaron que siempre se da el compromiso, de la misma manera el 4,2% enunciaron que siempre se da la efectividad.



Por lo cual, del 100% de los encuestados, cual sea el nivel del compromiso, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

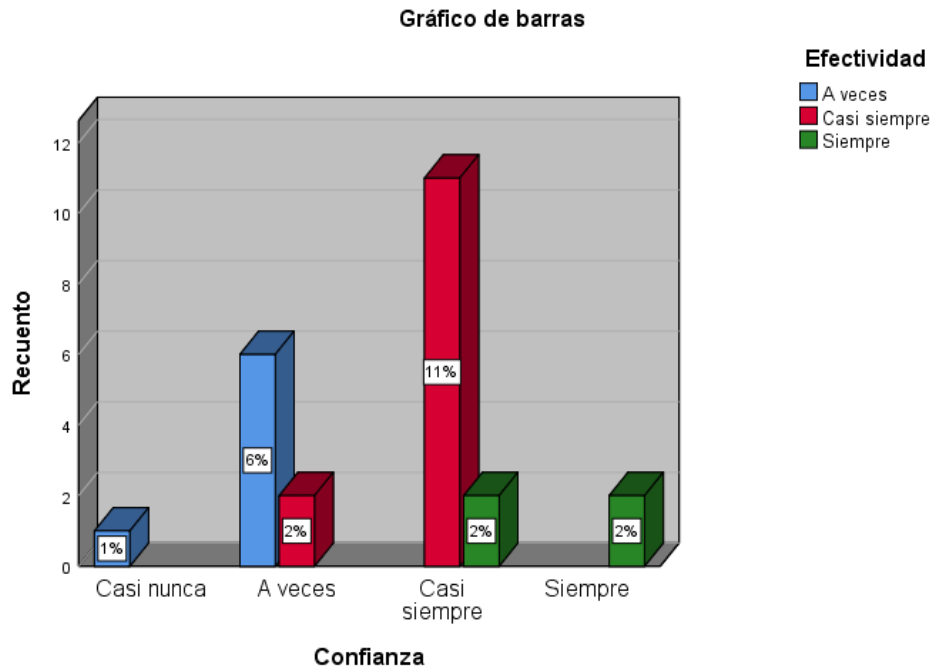
**Tabla 11**

*Relación entre Confianza y Efectividad*

		Efectividad					
			Casi siempre	Siempre	Total		
Confianza	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1	
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	
	A veces	Recuento	6	2	0	8	
		% del total	25,0%	8,3%	0,0%	33,3%	
	Casi siempre	Recuento	0	11	2	13	
		% del total	0,0%	45,8%	8,3%	54,2%	
	Siempre	Recuento	0	0	2	2	
		% del total	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%	
	Total		Recuento	7	13	4	24
			% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 6**

*Relación entre Confianza y Efectividad*



Para la tabla 11 y figura 6, se describe lo siguiente:

El 4,2% de los encuestados, respondieron que casi nunca se da la confianza, de la misma manera el 4,2% expresaron que a veces se da la efectividad.

El 33,3% de los encuestados, sostuvieron que a veces se da la confianza, de los cuales el 25,0% expresaron que a veces se da la efectividad y el 8,3% enunciaron que casi siempre se da la efectividad.

El 54,2% de los encuestados, enunciaron que casi siempre se da la confianza, de la misma manera el 45,8% expresaron que casi siempre se da la efectividad y el 8,3% indicaron que siempre se da la efectividad.

El 8,3% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la confianza, de la misma manera el 8,3% manifestaron que siempre se da la efectividad.

Por lo tanto, del 100% de los encuestados, cual sea el nivel de la confianza, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el

54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

## 4.2 Estadística Inferencial

### 4.2.1. Prueba De Normalidad

Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: La distribución de los datos de la muestra es normal.

H<sub>1</sub>: La distribución de los datos de la muestra no es normal.

Regla de decisión

Si el p valor es  $\geq \alpha = 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>

Si el p valor es  $< \alpha = 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>

#### Tabla 12

##### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	o	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social empresarial	,344		24	,000	,790	24	,000
Efectividad	,281		24	,000	,800	24	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se manifiesta el resultado de la prueba de normalidad, dado que la muestra fue menor a 50 elementos, se aplicó el estadístico de Shapiro-Wilk. El nivel de significancia fue de  $\alpha = 0.000$ , por lo que es menor al nivel de significancia de 0.05, en consecuencia, se accede a la H<sub>1</sub>, por ello demuestra que una distribución normal no existe, por lo cual se empleó para contrastar la hipótesis el estadístico del Rho de Spearman.

### 4.3 Prueba De Hipótesis

#### 4.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Prueba de hipótesis general

$H_0$  = No existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad

$H_1$  = Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad

Regla de decisión

Si p valor es  $\geq \alpha = 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si p valor es  $< \alpha = 0.05$  se rechaza  $H_0$

#### Tabla 13

*Correlaciones de la hipótesis general: Responsabilidad social empresarial y efectividad*

		Responsabilidad social empresarial		
			Responsabilidad social empresarial	Efectividad
Rho de Spearman	Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla 13 se manifiesta la deducción de la contrastación de la hipótesis general. El Rho de Spearman muestra un resultado de 0,810 que, respecto a la escala de valoración del Rho de Spearman, mostrado en el Anexo 6 se resuelve como correlación positiva muy fuerte. De la misma manera el  $P = ,000$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se pudo rechazar la  $H_0$ , por lo cual se puede confirmar que existe correlación entre responsabilidad social empresarial y efectividad.

**Tabla 14***Correlaciones de la hipótesis específica: RSE interna y efectividad*

			RSE interna	Efectividad
Rho de Spearman	RSE interna	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla 14 se exhibe el resultado de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman arroja un resultado de 0,755, que, de acuerdo con la escala de valoración del Rho de Spearman, presentado en el Anexo 6 se demuestra cómo correlación positiva considerable. De la misma forma el P= ,000, menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la H0, por lo cual se puede confirmar que existe correlación entre la responsabilidad social empresarial interna y la efectividad.

**Tabla 15***Correlaciones de la hipótesis específica: RSE externa y efectividad*

			RSE externa	Efectividad
Rho de Spearman	RSE externa	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	24	24
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	24	24

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

En la tabla 15 se explica el efecto sobre la contrastación de la hipótesis específica. El

Rho de Spearman arroja un resultado de 0,575, que, respecto con la escala de valoración del Rho de Spearman, señalado en el Anexo 6 se da como correlación positiva considerable. De la misma manera el  $P = ,003$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la  $H_0$ , es decir que se tiene una correlación entre la responsabilidad social empresarial externa y la efectividad.

**Tabla 16**

*Correlaciones de la hipótesis específica: Compromiso y efectividad*

			Compromiso	Efectividad
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla 16 muestra el resultado de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman nos muestra un resultado de 0,662, que, de acuerdo con la escala de valoración del Rho de Spearman, mostrado en el Anexo 6 se deduce como correlación positiva considerable. De la misma manera el  $P = ,000$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la  $H_0$ , por ende, muestra que existe la correlación sobre el compromiso y la efectividad.

**Tabla 17**

*Correlaciones de la hipótesis específica: Confianza y efectividad*

			Confianza	Efectividad
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

---

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

En la tabla 17 se aprecia el efecto de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman muestra un resultado de 0,840, que, respecto con la escala de valoración del Rho de Spearman, presentado en el Anexo 6 se entiende como correlación positiva muy fuerte. De tal forma el  $P = ,000$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la  $H_0$ , por lo tanto, existe una correlación sobre la confianza y la efectividad.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados que se lograron en la investigación en relación de la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., permite realizar la discusión mediante la comparación de resultados con otras investigaciones que se consideran como antecedentes de la investigación.

Al comienzo se planteó el objetivo general, lo cual fue determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Por tanto, la tabla 13 mostro un resultado de ,810, lo que evidencia una relación positiva muy fuerte (Anexo 6). Lo indicado manifestó que, los integrantes expresan que tiene una relación entre las variables de estudio. Lo cual fue cotejado con el estudio de Peves (2021), mencionó que su objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del servicio en relación con la RS, lo cual obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,801, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Por consiguiente, los resultados coinciden en la parte de que existe una relación entre las variables de estudio como también en el nivel de correlación. Por su parte el autor Uribe et al., (2018) mencionaron que la RS es una filosofía, una actitud o una manera de ver la existencia que involucra que se tomen en cuenta el efecto que los trabajos y decisiones de un proyecto tienen sobre el ambiente físico y social.

El primer objetivo específico, se planteó identificar la relación entre la RSE interna y efectividad de los colaboradores Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Por ello, la tabla 14 indica un Rho de Spearman de 0,755, por lo tanto, tiene una correlación positiva considerable (Anexo 6) entre la RSE interna y la segunda variable efectividad. Lo mencionado se comparó con el estudio de Mauricio (2021), lo cual indica que su objetivo general es determinar la relación que existe entre la RSE interna y la Imagen Corporativa, señala que obtuvo una correlación de Rho Spearman de 0,860, lo cual manifiesta que existe una correlación altamente significativa. Ahora bien, los resultados coinciden en que, sí existe una relación, sin embargo, en el nivel de correlación se discrepa. Por otro lado, Izquierdo (2020) indicó que la responsabilidad social empresarial interna está considerada como un financiamiento primordial para su futuro, porque una correcta gestión e implantación de un programa de RSE, mejorará



el ámbito organizativo y el clima laboral, además, el compromiso y la implicación de los colaboradores aumenta.

Para, el segundo que te iba a específico fue determinar la relación entre la responsabilidad social externa y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Por lo tanto, en la tabla 15 muestra un Rho de Spearman de 0,575, lo cual evidencia que tiene una correlación positiva considerable (Anexo 6), entre la responsabilidad social empresarial externa y efectividad. Los señalados se comparó con el estudio de Chuna y Soplapuco (2022), teniendo como objetivo general determinar la relación entre la responsabilidad social externa y el desarrollo social, donde menciona que obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,716, que es significativamente positiva considerable. Por lo tanto, los resultados concuerdan que existe una relación entre las variables de estudio, como también existe coincidencia en el nivel de correlación. Además, Arteaga y Velarde (2021) mencionó que la responsabilidad social empresarial externa toma interés con respecto a la capacitación de los clientes específicos que tienen a su alcance un mercado global. La empresa tiene que quedar impreso en la mente de los clientes, además de fidelizarlos para que tenga un compromiso con la organización y de esta manera ocasionar un impacto positivo.

Así mismo, el tercer objetivo específico, es determinar la relación del compromiso y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. En este sentido, en la tabla 16 indica un Rho de Spearman de 0,662, por lo tanto, tiene una correlación positiva considerable (Anexo 6), entre el compromiso y efectividad. Se realizó una comparación con el estudio de Espinoza (2020) quién tuvo como objetivo general determinar la relación entre la efectividad y el compromiso organizacional, dónde señala que obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,481, que es una relación positiva débil. Por consiguiente, los resultados coinciden que existe una relación entre ambas variables, pero se encontró una discrepancia con respecto al nivel de correlación. Por ello, Soberanes y de la Fuente (2009) menciona que el compromiso empresarial y la alineación del factor humano, dan como definición a las relaciones existentes entre los colaboradores y los directivos de la organización para la cual laboran, de esta manera identificarán que origina las causas y

consecuencias de cada colaborador en sus actividades dentro de un marco de estrategias.

Para, el cuarto objetivo específico, es determinar la relación entre la confianza y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Médicas S.A.C., Ate 2022. Por lo tanto, en la tabla 17 señala un Rho de Spearman de 0,840, por lo que se aprecia una correlación positiva muy fuerte (Anexo 6), entre la confianza y efectividad. Por ello, se realizó la comparación con el estudio de Hernández (2018) que tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de recursos humanos y efectividad de los colaboradores, dónde tiene un Rho de Spearman de 0,738, qué indica una correlación positiva considerable. Por consecuente, los resultados concuerdan que, sí existe una relación, sin embargo, hay una discrepancia hace nivel de correlación. Por su parte, Alegre (2019), a medida en que los seres humanos contribuyen y emplean los recursos de forma efectiva logrando las metas establecidas en la empresa, motivando a los colaboradores e involucrándose con los medios que causan beneficios a la empresa como a los trabajadores, de esta manera, se formó una cultura organizacional, además de la integración de valores y las normas para que mejoren su crecimiento.

## VI. CONCLUSIONES

Acorde a los objetivos propuestos y asimismo los resultados conseguidos a lo largo del proceso de la investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

**Primera.** – Se logró precisar que existe una correlación positiva muy fuerte ( $Rho=0,810$ ) entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por ello se concluye que al estar empleando las herramientas dentro de la RSE correctamente se consigue mejorar la efectividad de los colaboradores, permitiendo un buen desempeño; además de ello, el 58,3% de los encuestados sostuvieron que casi siempre se da la responsabilidad social empresarial, así mismo el 4,2% señalaron que siempre se da la RSE, indicando que existe relación entre ambas variables de estudio. Por consiguiente, si mejora la responsabilidad social empresarial entonces mejora la efectividad de los colaboradores.

**Segunda.** – Se logró con el primer objetivo específico, señalar que existe una correlación positiva considerable, siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,755 entre la dimensión de la responsabilidad social empresarial interna y la variable efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por consiguiente, la RSE interna son elementos que determinan la efectividad de sus colaboradores, por lo que se concluye que la RSE interna permiten fomentar la satisfacción en sus colaboradores alcanzando la efectividad de los mismos para el bien de la organización, manifestando la relación entre la primera dimensión y la segunda variable.

**Tercera.** – Se logró para el segundo objetivo específico, indicar que existe una correlación positiva considerable siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,575 entre la responsabilidad social empresarial externa y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por lo cual se concluye que la RSE externa está comprometido con la efectividad de los colaboradores, lo cual expresa que la interpretación correcta de la RSE externa dentro de una organización son un elemento fundamental para la efectividad de sus

colaboradores, indicando que existe relación entre la segunda dimensión y la segunda variable.

**Cuarta.** – Se logró con el tercer objetivo específico, precisar que existe una correlación positiva considerable de Rho de Spearman equivalente a 0,662 entre compromiso y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por lo tanto se llega a la conclusión que, la mejora del compromiso ayuda a incentivar para que se fomente una buena relación conjuntamente con los colaboradores, también se mejora la efectividad de los colaboradores, de tal modo se indica la relación existente entre la tercera dimensión y la segunda variable de esta investigación.

**Quinto.** – Se logró para el cuarto objetivo específico, precisar que existe una correlación positiva muy fuerte siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,840 entre confianza y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por lo cual se concluye que la confianza está comprometido con la efectividad de los colaboradores, ya que esto representa que la definición correcta de confianza dentro de una entidad son un componente primordial para el desempeño de sus colaboradores y la efectividad, señalando que existe relación entre la cuarta dimensión y la segunda variable.

## VII. RECOMENDACIONES

Tras los resultados adquiridos, se plantean las siguientes recomendaciones:

**Primera.** - Puesto que se observó una correlación positiva muy fuerte entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores, se sugiere que se utilice la responsabilidad social empresarial como una herramienta eficaz para que se pueda lograr una ventaja competitiva, lo cual originara un crecimiento productivo, mediante el uso acertado de sus recursos, por otro lado, la efectividad es la finalidad por la que se debe aplicar la responsabilidad social empresarial en la empresa Opticentro Medical del distrito de Ate.

**Segunda.** - Debido a que existe una correlación positiva considerable entre la responsabilidad social empresarial interna y la efectividad de los colaboradores, se propone que la empresa Opticentro haga uso de los indicadores tales como gestión de los recursos humanos y la seguridad y salud en el trabajo, para de esta manera lograr la responsabilidad social empresarial interna a los colaboradores en la empresa Opticentro, logrando un mejor desempeño laboral, implementando como prioridad el bienestar de los colaboradores, poniendo en práctica la seguridad de los mismos.

**Tercera.** - Considerando la correlación positiva considerable entre la responsabilidad social empresarial externa y la efectividad de los colaboradores, se sugiere a la empresa Opticentro, tomar en cuenta el uso de los indicadores mencionados como proveedores y derechos humanos; que los llevaran a mejorar la cultura de organización socialmente responsable, lo cual implica un proceso pedagógico sumamente importante para que los colaboradores entiendan la importancia que le da la empresa a los temas mencionados.

**Cuarta.** - En vista de la correlación positiva considerable entre compromiso y la efectividad de los colaboradores, se aconseja incentivar a los colaboradores para que logren un mejor desempeño, de esta manera el trabajo conjunto con cada uno de ellos lograra incrementar a largo plazo la motivación. Además, plantear estrategias para que compartan sus emociones con respecto a sus actividades, como un programa de formación para que puedan descubrir sus habilidades y emplearlas en sus funciones.

**Quinto.** - Considerando la correlación positiva muy fuerte entre la confianza y la efectividad de los colaboradores, se sugiere a la empresa Opticentro, generar mecanismos de confianza necesarias para lograr reforzar el compromiso, la motivación y la sinceridad de los colaboradores, lo cual generara un mejor desempeño logrando la transparencia en el equipo de trabajo. Además, genera una comunicación de manera abierta y sincera, originando que puedan tomar decisiones y mejorando la efectividad de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez Valverde, S. Y. (2022). Comunicación interna y productividad del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología. Recuperado de: [http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/6047/TESIS\\_ALVAREZ%20VALV\\_ERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/6047/TESIS_ALVAREZ%20VALV_ERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arriba (2016) Managerial leader. Retrieved from: <http://biblio3.url.edu.gt/publiijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/DeLeon-Pablo.pdf>

Bazán Alvites, C. A. (2021). Transformational teaching leadership and development of oral expression in fourth grade students, Huamachuco, 2020. Retrieved from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60389/Baz%C3%A1n\\_ACA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60389/Baz%C3%A1n_ACA-SD.pdf?sequence=1)

Becerra, M. (2017). Motivation and its influence on the productivity of the administrative audit sub-management in the municipality of Carabayllo, 2017 (Cesar Vallejo University). Recovered from: [http://www.um.edu.uy/docs/deporte\\_y\\_resiliencia\\_en\\_poblacion\\_juvenil\\_de\\_alta\\_vulnerabilidad.pdf](http://www.um.edu.uy/docs/deporte_y_resiliencia_en_poblacion_juvenil_de_alta_vulnerabilidad.pdf)

Burga Vásquez, G., & Wiese Eslava, S. J. (2018). Motivation and work performance of the administrative staff in an Agroindustrial Company of the Lambayeque Region. Recovered from: [TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_WieseEslavaSandra.pdf.pdf\(usat.edu.pe\)](TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf(usat.edu.pe))

Cajo, L. (2018). "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO, LIMA, 2018." Recuperado de: [TESIS\\_CAJO\\_ESCUDERO\\_LICIA\\_DELMY.pdf\(uigv.edu.pe\)](TESIS_CAJO_ESCUDERO_LICIA_DELMY.pdf(uigv.edu.pe))

- Cahuasquí Garcés, S. F. (2020). *El clima laboral institucional y la satisfacción del cliente externo de empresas de asesoría académica de la provincia de Tungurahua* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31215/1/067%20GTH.pdf>
- Campos Huambachano, R. A., & Guevara Llanos, M. P. (2021). Corporate social responsibility in the fase of the socioeconomic crisis generated by a pandemic, 2020: a systematic review. Recovered from: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26510/Campos%20Huambachano%2c%20Rafael%20Arturo%20-%20Guevara%20Llanos%2c%20Mariela%20Polet.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Castillo, K. (2017). Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central –2017. (Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11947/castillo\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11947/castillo_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chica, L. (2015) El Clima Organizacional y su influencia en el estrés Laboral de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden. Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial. Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera De Psicología Industrial. Quito. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7435/1/T-UC0007-309i.pdf>
- Chu Ipanama, K., & García Campos, J. A. (2020). Motivation and its relationship with productivity in the collaborators of the University Cesar Vallejo affiliate – Tarapoto 2019. Recovered from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54957/B\\_Chu\\_IKGarc%c3%ada\\_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54957/B_Chu_IKGarc%c3%ada_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Cuevas, M. Días, F. e Hidalgo, V (2008) "Liderazgo de los directores y calidad de la educación. Un estudio del perfil de los directivos en un contexto pluricultural". Revista de curriculum y formación del profesorado. Universidad de Granada. (consulta 28 de noviembre 2011). Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev122COL3.pdf>

Del Aguila,H.(2019). Impacto of work stress on the work performance of the employees of the company Conselva, Tarapoto 2019. Recovered from: [Hudson Trabajo Bachillerato 2019.pdf \(upeu.edu.pe\)](Hudson Trabajo Bachillerato 2019.pdf (upeu.edu.pe))

Delgado, E. & Ventura R. (2018). Organizational effectiveness and administrative management of the teachers of an Educational Institution, Ica - 2018. Recovered from: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27622>

Díaz, j., díaz, m. & morales, s. (2014). Work motivation in workers of formal companies in the city of Bogota. Iberoamerican journal of psychology: science and technology, 7(1), 77. retrieved from: <file:///c:/users/carlos/downloads/dialnetmotivacionlaboralentrabajadoresdeempresasformalesd-4905118.pdf>

Echevarría, D. y Córdova, L. (2014). Organizational communication and Administrative management in a Christian organization. Recovered from: <file:///C:/Users/doccienciasemp13/Downloads/840-1092-1-PB.pdf>

Enriquez, p. (2014). Motivation and work performance of the Vision Institute in Mexico (Montemoralos University). Recovered from <https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/18/1337/persentase-panjang-jalantolyang-beroperasi-menurut-operatornya-2014.html>

Farfan Cobeñas, J. N. (2019). Engagement and organizational effectiveness of the Company Transmad SAC, Comas, 2019. Recovered from:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47017/Farfan\\_CJN\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47017/Farfan_CJN_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flórez, A. (2016). Internal organizational communication: A strategy to adapt social representations in the organization. Recovered from:

<http://revistasumumanizales.edu.co/ojs/index.php/filodepalabra/article/view/1443/1518>

Fructoso, J. A. A., & Díaz, L. A. D. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo*, 6(1), 90-102. Recuperado de:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>

Grijalva Medina, M., Castro Analuiza, J., & Guamán Andino, M. (2019). Job performance as an occupational vector. Recovered from:

[http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt\\_n14\\_03.pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf)

Gómez. B. y Benito, C. (2014). Presente de la comunicación organizacional en la pyme española. *Razón y palabra*, 86(1), 17-19. Recuperado de: [redalyc.org/pdf](http://redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf)

[/1995/199530728023.pdf](http://redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf)

Guerrero Barreto, M. (2019). Organizational communication and business development in Leading Group SAC, San Miguel 2019. Recovered from:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50495/Guerrero\\_B\\_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50495/Guerrero_B_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guimac Ocampo, L. M., & Villaverde Arzapalo, S. (2019). La responsabilidad social empresarial: Una revisión teórica. Recuperado de:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2354>

Huamán Rinza, E. (2020). Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de agricultura de Lambayeque.

Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46830/Huam%  
c3%a1n%20RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46830/Huam%c3%a1n%20RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hurtado, V.(2017).EL LIDERAZGO EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA CONTINUIDAD DE LA EMPRESA FAMILIAR EN EL SECTOR DE CURTIEMBRE

DE LA CIUDAD DE AMBATO. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26695/1/01%20AEF.pdf>

Jiménez Guerrero, M. C., & Barrera Narváez, L. M. (2020). Factores competitivos que inciden en la efectividad empresarial de las pequeñas empresas comerciales en la zona de San Fernando de Santiago de Cali-Colombia. Recuperado de:

[https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12349/T09215.pdf?sequence=5&  
is Allowed=y](https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12349/T09215.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Laureano, C. (2018). La comunicación organizacional como instrumento estratégico de gestión administrativa en el Agrobanco- año 2016. (Tesis Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle Alma Máter Del Magisterio Nacional Escuela De Posgrado). Recuperado de: <https://cutt.ly/HuvGxvU/>

León Torres, J. V. (2018). Gestión administrativa y liderazgo asertivo en la Municipalidad Distrital De Morales-2016. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30655/leon\\_tj.pdf?  
sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30655/leon_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, P. Y Fichelli, S. (2015). Methodology of quantitative social research. Recovered from: <https://cutt.ly/Tgv7ktK>

Pastor, A.(2018). “ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB PERFORMANCE IN ADMINISTRATIVE WORKERS OF A PRIVATE COMPANY FUELS AND HYDROCARBONS, LIMA 2017”. Retrieved from: [Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 \(usil.edu.pe\)](#)

Perez-lopez (2020). La motivación. Recuperado de: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuiselaWieseEslavaSandra.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuiselaWieseEslavaSandra.pdf.pdf)

Pérez Serna, J. S. (2019). Responsabilidad social empresarial y crecimiento empresarial en empresas de ferretería industrial, Distrito de La Victoria, 2019. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75755/Perez\\_SJS\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75755/Perez_SJS_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos,M.(2018). PROPUESTA DE UN MODELO DE LIDERAZGO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “AUGUSTO SALAZAR BONDY” - CHICLAYO, AÑO 2018. Recuperado de: [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8812/Ramos\\_Martinez\\_Ada\\_Madeleyne.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8812/Ramos_Martinez_Ada_Madeleyne.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas,R. Vilchez,S(2018)GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – LIMA, ENERO 2018. Recuperado de: [MAESTRO - Rojas Reyes, Ruth Rosario.pdf \(uwiener.edu.pe\)](#)

Rubio-Rodríguez, G. A., Aros, L. H., Pazmiño, K. V. B., & Varón, N. T. M. (2020). Análisis de las normas internacionales de información financiera y su relación con la responsabilidad social empresarial. *Revista Economía y Política*, 118-131.

Recuperado de:

<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/3087>

Sayra Sayra, L. A. (2017). Relación entre los estilos de liderazgo y las metas de atención en las Instituciones Educativas Fortunato Zora Carvajal y Víctor Raúl Haya de la Torre del Distrito del Alto de la Alianza de Tacna-2017. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36269/sayra\\_sl.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36269/sayra_sl.pdf?sequence=1)

Silva, H. (2018). La comunicación organizacional interna y el compromiso Organizacional en el personal administrativo de una Universidad pública 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15898/Silva\\_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15898/Silva_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uribe, M. (2018). La responsabilidad social empresarial y el enfoque estratégico de la organización: evidencia empírica de dos sectores. [Tesis de grado en la Universidad

UCV]. Lima-Perú. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0124-86932018000100113&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-86932018000100113&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

Vásquez, S. y Guerra, M. (2015). Diagnóstico de la comunicación organizacional en la Red Financiera Rural. (Tesis de maestría, Instituto Superior de Investigación y Posgrados – Quito). Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5621/1/UCE-0009-459.pdf>

- Villena, L. (2011). Responsabilidad social corporativa. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/lizgabrielavillena/2011/11/13/responsabilidadsocialcorporativa/>.
- Hernández Ore, E. L. (2018). Gestión de recursos humanos y efectividad institucional en la Unidad Ejecutora 1302-Gerencia Subregional de Huaytará, 2018. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31254/hernandez\\_oe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31254/hernandez_oe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza Sifuentes, C. M. (2020). Efectividad y compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper SA, Lima, 2020. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68667/Espinoza\\_SCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68667/Espinoza_SCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chuna Mendoza, I. P., & Soplapuco Yovera, G. G. (2022). Responsabilidad social externa de una empresa pesquera y su impacto en el desarrollo social de Las Delicias, Sechura 2022. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91550/Chuna\\_MIP-Soplapuco\\_YGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91550/Chuna_MIP-Soplapuco_YGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, M., & Antonella, C. (2021). Responsabilidad social empresarial interna y la imagen corporativa en la empresa de transportes de Carga Shalom, Chimbote, 2021. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_32df60ceb3adc294af36e7b83a7c4bfa](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_32df60ceb3adc294af36e7b83a7c4bfa)
- Peves Casas, J. S. (2021). Gestión del servicio y responsabilidad social en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76478/Peves\\_CJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76478/Peves_CJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO

### ANEXO 1 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Responsabilidad social empresarial	Presuttari (2016) teoría integradora mencionó que la organización se concentra en captar, identificar y dar las respuestas de demandas sociales. De esta manera, intentarán la legitimidad social y una mayor aceptación, además del prestigio social.	La responsabilidad social empresarial fue medida por dimensiones como la RSE Interna, externa, compromiso y confianza, utilizando como método la encuesta, medición y el cuestionario que fue de tipo Likert a los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.	RSE INTERNA	GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS	ORDINAL
				SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
				PROVEEDORES	
				DERECHOS HUMANOS	
			RSE EXTERNA	EMOCIONAL	
				COMPROMISO	
				PSICOLOGICOS	
			CONFIANZA	CREDIBILIDAD	
				INTIMIDAD	
				FIABILIDAD	

<b>Variab</b> les	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Efectividad	<p>Alegre (2019). A medida en que los seres humanos aportan y utilizan los recursos de manera efectiva alcanzando las metas establecidas en la organización, motivando a los empleados e involucrándose con la tecnología y medios que puedan obtener beneficios personales y organizacionales, formando una cultura organizacional que tenga valores y normas para la integración de los miembros y mejorando cada vez que su crecimiento sea mayor.</p>	<p>La efectividad fue medida por dimensiones como la comunicación, motivación, competencia y desempeño laboral, empleando como método la encuesta, la medición y el cuestionario que fue de tipo Likert a los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.</p>	<p>COMUNICACIÓN</p> <p>MOTIVACIÓN</p> <p>COMPETENCIA</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>LIDERAZGO INCENTIVOS ECONÓMICOS</p> <p>RECONOCIMIENTO</p> <p>CONOCIMIENTO</p> <p>HABILIDADES</p> <p>CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO</p>	ORDINAL



## **Anexo 2 Instrumento de recolección de datos**

### **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

##### **FICHA DE ENCUESTA**

Buenos días, estimado cliente.

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información necesaria que permita dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. En ese sentido, resulta importante recalcar que la información o datos obtenidos serán utilizados estrictamente con fines académicos.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar cómo influye la responsabilidad social empresarial en la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C. Ate Vitarte 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [zcaceres@ucvvirtual.edu.pe](mailto:zcaceres@ucvvirtual.edu.pe) [mclivial@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mclivial@ucvvirtual.edu.pe) Instrucciones:

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

**Escalas de las repuestas del cuestionario:**

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

N°	Responsabilidad social empresarial	Escala				
	D1: RSE Interna	1	2	3	4	5
01	Las condiciones de trabajo influyen en la obtención de los resultados que busca la empresa.					
02	La empresa cuenta con un área para el reclutamiento del personal					
03	La institución se muestra responsable con los colaboradores ante cualquier problema que pueda surgir, en temas de salud, económico u otros					
04	La empresa posee equipos de protección personal					
	D2: RSE Externa					
05	La empresa invierte en maquinarias y equipos que disminuyan el impacto ambiental					

06	Opticentro Medical tiene convenios con proveedores específicos					
07	Los empleados participan en actividades de voluntariado en colaboración con la comunidad					
08	Opticentro promueve campañas de salud visual para la población					
	<b>D3: Compromiso</b>					
09	La empresa se interesa por las decisiones empresariales que puedan afectar positiva o negativamente a su capital humano					
10	Opticentro realiza un test psicológico cada cierto a sus colaboradores					
11	La empresa participa de alianzas con otras instituciones para realizar acciones de apoyo y servicio a la comunidad					
12	La organización cumple con las normas y políticas ambientales en beneficio de la comunidad					
	<b>D4: Confianza</b>					

<b>13</b>	El clima organizacional que hay en la empresa contribuye a que seas partícipe de las actividades que se realizan dentro y fuera de la institución					
<b>14</b>	Los clientes de Opticentro tienen credibilidad hacia los colaboradores					
<b>15</b>	Los ambientes de trabajo te garantizan seguridad para seguir siendo parte de la organización					
<b>16</b>	Opticentro se sensibiliza con los temas personales de los colaboradores					
<b>17</b>	La organización se preocupa en brindar temas educativos de responsabilidad social					
<b>18</b>	Es fiable implementar la responsabilidad social en la organización					

***¡Gracias por su colaboración!***

## **Cuestionario – Efectividad**

### **Introducción:**

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información necesaria que permita dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. En ese sentido, resulta importante recalcar que la información o datos obtenidos serán utilizados estrictamente con fines académicos.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar cómo influye la responsabilidad social empresarial en la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C. Ate Vitarte 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [zcaceres@ucvvirtual.edu.pe](mailto:zcaceres@ucvvirtual.edu.pe) [mclivial@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mclivial@ucvvirtual.edu.pe)

### **Instrucciones:**

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

### **Escalas de las repuestas del cuestionario:**

N°	Efectividad	Escala				
	D1: Comunicación	1	2	3	4	5
19	Existe una comunicación eficiente en todos los niveles de la empresa					
20	La efectividad mejora el clima organizacional					
21	En la organización realizan reuniones y capacitaciones permanentes					
22	El trato de los líderes con el personal es directo y transparente					
	<b>D2: Motivación</b>					
23	La empresa brinda incentivos económicos para poder realizar estudios profesionales					
24	La organización brinda bonos en días festivos (28 de julio y navidad)					
25	La empresa les otorga bonos de productividad					

26	La empresa garantiza una remuneración conforme a las labores realizadas					
<b>D3: Competencia</b>						
27	Cuentan con un nivel de conocimiento acerca del mercado y experiencia acumulada					
28	Las estrategias que utiliza la organización ayudan a que se diferencie de las que se encuentran en la zona					
29	La empresa le permite desarrollar sus habilidades dentro de sus funciones					
30	La empresa le permite desarrollar sus habilidades dentro de sus funciones					
<b>D4: Desempeño Laboral</b>						
31	Un equipo eficiente y capacitado influye en la optimización de las ventas					
32	Cuentan con personal calificado en las distintas áreas de la organización					

33	La empresa fomenta el trabajo en equipo					
34	El trabajo en equipo permite desarrollar de una mejor manera las actividades en la empresa					

***¡Gracias por su colaboración!***



## ANEXO 3 Validación del instrumento

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial – UCV- ATE
- I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Cáceres Espinoza Zully Briggith

Livia Casas Milagros Consuelo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>86</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
---------	------------	-------------------------	--------------	---------------

01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			

25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACIONN - EXCELENTE.

---

El Instrumento de Investigación reúne las exigencias académicas.

---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

86%

Ate, 20 de setiembre del 2022



-----  
Firma de experto informante

DNI N° 10487368

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto:  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Cáceres Espinoza Zully Briggith

Livia Casas Milagros Consuelo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>86</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: EFECTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
---------	------------	-------------------------	--------------	---------------

01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			

28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?  
 CALIFICACIÓN - EXCELENTE.

---

El Instrumento de Investigación reúne las exigencias académicas.

---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

86%
-----

Ate, 20 de setiembre del 2022



-----  
 Firma de experto informante

DNI N° 10487368

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autores del instrumento: Caceres Espinoza Zully / Livia Casas Milagros

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						88

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			

04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

---



---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

88%

Ate, 15 de setiembre del 2022

-----  
Firma de experto informante

DNI N° 08814139



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX.

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autores del instrumento: Caceres Espinoza Zully / Livia Casas Milagros

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						87

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: EFECTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			

04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

---



---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

87%

Ate, 15 de setiembre del 2022



-----  
Firma de experto informante

DNI N° 08814139

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### V. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: **Cáceres Espinoza Zully Briggith y Livia Casas Milagros Consuelo**

Bustamante Silva Juan Daniel

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					95
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el					95
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						95

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			

03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19				
20				

V. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---



---

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

95%

Ate, 18 de setiembre del 2022



-----  
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén  
Firma de experto informante

DNI N° 16498130

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### V. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración.

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: **Cáceres Espinoza Zully Briggith y Livia Casas Milagros Consuelo**

---

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

#### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: EFECTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16				
17				

XX

V. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---

---

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

95%

Ate, 18 de setiembre del 2022



-----  
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén  
de experto informante

Firma

DNI N° 16498130

## ANEXO 4 Matriz de datos

Variables	Responsabilidad social empresarial																	
	RSE Interna				RSE Externa				Compromiso				Confianza					
	Gestión de los recursos humanos		Seguridad y salud en el trabajo		Proveedores		Derechos humanos		Emocional		Psicológicos		Credibilidad		Intimidad		Fiabilidad	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	2	1	2	3	1	4	2	3	1	1	2	1	1	2	1	3	1	5
E2	5	1	3	3	2	4	1	3	2	1	1	1	2	4	3	3	2	4
E3	5	4	5	4	5	4	1	5	5	1	4	5	4	4	5	4	4	5
E4	5	2	3	1	3	5	1	3	2	1	4	3	1	4	3	5	1	3
E5	5	4	5	4	3	5	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4
E6	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4
E7	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
E8	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3
E9	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
E10	3	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3
E11	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
E12	4	5	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3
E13	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	3	5
E14	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E15	3	5	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	1	4	3	4	5
E16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E17	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	2	5
E18	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
E19	5	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
E20	3	5	3	3	1	3	1	3	3	1	2	3	4	3	3	2	2	4
E21	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3
E22	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5
E23	5	5	3	3	2	4	1	3	2	1	1	3	3	4	3	2	1	5
E24	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Variables	Efectividad															
Dimensiones	Comunicación				Motivación				Competencia				Desempeño laboral			
Indicadores	Clima organizacional		Liderazgo		Incentivos económicos		Reconocimiento		Conocimiento		Habilidades		Calidad del servicio		Trabajo en equipo	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
E1	3	5	3	2	1	4	4	2	1	3	1	2	5	1	2	5
E2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	5	4	2	5
E3	5	4	4	4	1	1	1	1	3	5	4	4	5	5	5	5
E4	3	5	3	5	1	1	3	2	2	5	4	3	5	1	2	5
E5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E6	4	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
E7	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5
E8	3	3	4	5	4	4	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5
E9	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
E10	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5
E11	3	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	4	5	4	4	5
E12	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
E13	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E15	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5
E16	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E17	5	5	4	3	3	5	3	4	4	2	3	5	4	3	3	5
E18	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	3	5
E19	3	3	3	3	2	3	2	3	5	5	3	3	3	2	4	3
E20	2	5	3	3	1	1	1	2	3	3	4	3	5	3	3	5
E21	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5
E22	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	2	4	3	4	1	3	1	3	2	4	3	5	5	4	3	5
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



## ANEXO 5 Carta de consentimiento

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**


Yo VICTOR MANUEL LEGUIA VILCHEZ  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
identificado con DNI 07054812, en mi calidad de GERENTE GENERAL  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
del área de .....  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa OPTICENTRO MEDICAL SAC  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° ....., ubicada en la ciudad de .....

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

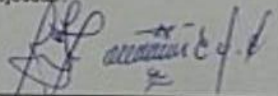
Al señor(a, ita.) CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH  
(Nombre completo del o los estudiantes)  
Identificado(s) con DNI N° 47688149, de la ( ) Carrera profesional Contabilidad /  
Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:  
INFORMACION DE LA EMPRESA  
DATOS ESTADÍSTICOS Y OTROS  
(Detallar la información a entregar)  
con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, ( ) Trabajo de Investigación, ( )  
Tesis, para optar al grado de ( ) Bachiller, o ( ) Título Profesional.

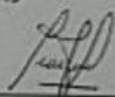
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo  
de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
Vista Vista No. ALI 17 y 18 - Av. Vial  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 09054812

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son  
auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del  
procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles  
acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH  
DNI: 47688149

  
LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO  
DNI: 73520664

## ANEXO 6 Escala de valorización de Rho de Spearman

---

Rango de decisión de Rho de Spearman	
-0.90 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.9 a 1.00	Correlación positiva perfecta

---

Fuente: Hernández et al., (2014)

## ANEXO 7 Escala de Alfa de Cronbach

### Nivel de Confiabilidad

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Fuente: adaptado Hernández et al., (2014)

# TESIS\_TURNITIN\_OFICIAL\_docx. docx

*por* MILAGROS CONSUELO LIVIA CASAS

---

**Fecha de entrega:** 19-nov-2022 06:10p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1958821902

**Nombre del archivo:** TESIS\_TURNITIN\_OFICIAL\_docx.docx (194.89K)

**Total de palabras:** 11261

**Total de caracteres:** 59863



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Responsabilidad social empresarial y efectividad de los  
colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Cáceres Espinoza, Zully Briggith ([orcid.org/0000-0002-1827-8831](https://orcid.org/0000-0002-1827-8831))

Livia Casas, Milagros Consuelo ([orcid.org/0000-0002-0735-2434](https://orcid.org/0000-0002-0735-2434))

**ASESOR:**

Dr. Bardales Cardenas, Miguel ([orcid.org/0000-0002-1067-9550](https://orcid.org/0000-0002-1067-9550))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible, emprendimientos y responsabilidad social

LIMA – PERÚ

2022

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo se encuentra en una crisis económica como política, la cual afecta a toda la población, ya que se ha visto expuesta a cambios drásticos tanto en las empresas como en los consumidores, sin embargo, respecto a las microempresas la RSE influye en el impacto económico y social, ya que en la interacción que pueden tener beneficiará o perjudicará a la organización.

A nivel internacional, en Ecuador, se ha realizado estudios, la investigación indica que las PYMES del Ecuador, por falta de información y desconocimiento, no realizaban la aplicación de la RSE, por lo tanto, no originan efectividad en los trabajadores y ocasionan bajos ingresos por no generar y brindar productos de calidad (Ávila y Cedeño 2020). Además, se realizaron estudios en donde la variable responsabilidad social empresarial ocasionaron diversas situaciones negativas que menciona el artículo, sobre todo en el comportamiento de cada colaborador, además afecta los estados financieros, debido a una mala atención al cliente, a la vez se creaba una mala reputación para la organización (Pérez, et al., 2019).

A nivel nacional en la ciudad de Piura, se han realizado artículos que mencionan la problemática que encontraron en la variable de efectividad, lo cual recalcan que el salario emocionalmente influye en la efectividad, porque genera insatisfacción y no realizan sus labores de manera efectiva, es por ello que se tiene que implementar estrategias para que cada uno de los colaboradores se desenvuelvan efectivamente (Rodríguez, 2020). En la ciudad de Lambayeque, las empresas informales, no tienen conocimiento de lo importante que es la responsabilidad social empresarial, por ello no lo incorporan. Además, está generando la falta de mejora en el entorno social (Carranza, 2020). Asimismo, se han realizado investigaciones en donde la variable de la efectividad de los colaboradores en la investigación de Tarapoto, mencionaron que la efectividad repercute mucho en el desempeño de cada trabajador, además señalaron que una mala efectividad se origina por un mal liderazgo provocando pérdidas para la organización y a la vez ocasiona una alta rotación de personal, provocando pérdida de tiempo (García, 2018).

La creación de la empresa Opticentro Medical S.A.C., fue en el año 2005, se creó con el fin de ofrecer salud visual, a lo largo de los años la empresa se fue extendiendo, pasó de tener un solo local a contar con tres sucursales más, la preferencia de sus clientes fue mejorando y haciendo que la empresa sea más conocida. Hoy en día a pesar de la pandemia, Opticentro sigue manteniendo su nivel en cuanto a calidad y servicios, teniendo muchas cosas por mejorar ya que en este último periodo tuvo una alta rotación de personal, colaboradores antiguos y con más experiencia, ya no se encuentran laborando, lo cual lleva a la empresa a una nueva contratación de personal; quienes requieren una capacitación constante para nivelar su desempeño al igual que sus compañeros de trabajo; siendo así que se encontraron algunas deficiencias en el desempeño del personal lo cual conlleva a la poca efectividad de sus colaboradores. Realizado el estudio se identificó dos problemáticas las cuales son la falta de RSE de la empresa y la poca efectividad debido a los cambios repentinos durante los últimos años.

Por consiguiente, se ha planteado los siguientes problemas. En el problema general se tuvo: ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022?

A modo de problemas específicos tenemos: i). ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial interna con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022? ii). ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial externa con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022? iii). ¿Cómo se relaciona el compromiso con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022? iv) ¿Cómo se relaciona la confianza con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022?

Por otro lado, esta investigación se justificó de modo teórico, lo cual se lleva a cabo porque existe la necesidad de programar y restablecer el nivel de RSE y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

Se justificó de forma práctica, se tuvo un enfoque cuantitativo, además se va a emplear la técnica de encuesta, el instrumento del cuestionario, que permitieron determinar los resultados, además de la implementación de las estrategias para mejorar la RSE y la efectividad de los colaboradores. Con ello, se busca comprender la relación de las variables: RSE y la efectividad de los colaboradores. Por lo tanto, las soluciones de la presente investigación se confirmaron mediante investigaciones científicas aprobadas en el medio.

Se justificó de manera metodológica, porque a nivel mundial se ha observado los repentinos cambios que se ha tenido en diversos aspectos, sin embargo, se ha visto reflejado en diversas empresas, por ello que los colaboradores como la empresa han sido perjudicados ante estos acontecimientos, y como bien se sabe la RSE y la efectividad son parte fundamental de una empresa. Se plantearon tácticas específicas para que la empresa Opticentro pueda implementarlas y de esta manera brindar un mejor servicio.

Esta investigación se justificó de forma social, ya que se realizó con el fin de aportar a la empresa Opticentro Medical S.A.C., para que puedan implementar estrategias mencionadas en la investigación, porque la empresa Opticentro ha pasado por diferentes cambios, lo cual ha debilitado la RSE y la efectividad de las funciones de cada colaborador, de tal manera, con las estrategias planteadas se debe mejorar la RSE y la efectividad de cada uno de los colaboradores de la organización, además se ha demostrado la trascendencia de las variables para el éxito de la organización.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general: determinar cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022 y como objetivos específicos planteamos: i) determinar cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial interna con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022 ii) determinar cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial externa con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. iii) determinar cómo se relaciona el compromiso con la efectividad de los



colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022 iv) determinar cómo se relaciona la confianza con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022.

Por otro lado, tenemos como hipótesis general: La responsabilidad social empresarial se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Como hipótesis específicas tenemos: i) La responsabilidad social empresarial se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. ii) La responsabilidad social empresarial externa se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. iii) El compromiso se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. iv) La confianza se relaciona con la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A través de las investigaciones desarrolladas a nivel internacional, se citaron a los siguientes autores:

De acuerdo a Cahuasquí y Guerrero (2020) en su investigación tuvo como objetivo definir el acontecimiento del clima laboral institucional en el bienestar del consumidor externo en las entidades de asesoría académica en la provincia de Tungurahua, fue de enfoque cuantitativo, además fue de diseño no experimental, nivel correlacional, además utilizaron el instrumento de encuesta, se aplicaron 120 encuestas, las cuales tuvieron como resultado un valor de 0.814, por lo tanto se considera confiable el clima laboral. Se concluye que las empresas ponen atención hoy en día el clima laboral de los trabajadores, ya que es considerado como un recurso primordial, se realiza un análisis sobre el clima laboral interno y muestra la relación que tienen con el fin de mejorar su servicio o producto, además de mejorar en la efectividad de cada colaborador.

Para Jiménez y Barrera (2020), su investigación tuvo como objetivo determinar los elementos competitivos que incurren en la efectividad empresarial de las organizaciones pequeñas comerciales en el sector de San Fernando de Santiago de Cali, Colombia. Tuvo enfoque cuantitativo, contó con un estudio descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal, realizaron el instrumento de encuesta, su población fue de 52 pequeñas empresas. Tuvo como resultado el 0,995, es decir, que la efectividad se relaciona con las pequeñas empresas comerciales. Se concluyó, que la efectividad que tienen los colaboradores dentro de la organización produce debilidades en la producción, en la participación comercial, por lo tanto, han optado por establecer las fortalezas para que se minimice los riesgos frente a sus competidores.

Por consiguiente, Rubio et al., (2020), en su artículo tuvo como objetivo analizar la relación que muestran las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en relación con las pruebas de RSE situadas en la zona empresarial. El artículo fue un análisis documental, utilizó un nivel de análisis descriptivo y explicativo, dando como resultado que las empresas colombianas se encuentran comprometidos a un pedido por parte de la población, respecto a la colisión que se muestra a nivel económico y social a través de la RSE. Se

concluyó, que la RSE influye en la información financiera ya que los colaboradores tienen que rendir los balances, lo cual se verifica si la empresa tiene buena productividad, además de que los colaboradores atienden a los clientes, por lo tanto, depende mucho la efectividad y el compromiso con la que realizan sus actividades.

También Grijalva et al., (2019), su investigación tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral como un vector ocupacional en los obreros ecuatorianos; tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental de carácter transversal y alcance relacional, se utilizó el instrumento de cuestionario a 53 empleados, dando como resultado ( $\rho=0,464$ ) y ( $\rho=0,400$ ), es decir, que el desempeño en el trabajo influye en la actitud de los personales, además de la atención al consumidor. Se concluyó que la efectividad de los colaboradores es un factor importante para su desempeño laboral, por lo cual la empresa debe tener en cuenta la compensación por sus funciones o trabajos realizados, además del trato hacia ellos.

Para Vidaurre (2018) en la proposición tuvo como objetivo determinar la motivación profesional y la productividad de Rio Hotel SRL Bagua, eligió treinta y cinco trabajadores de organizaciones, que fueron tres, para ejecutar métodos de datos como sugerencia y delimitación, experimentar veinte proyectos y una ficha interpretativa. Fue de enfoque cuantitativo, tuvo una investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental transversal. El resultado de la prueba gamma de la variable ordinal es en gran parte alegórico ( $p < 0.01$ ), que señala que entre los Espantapájaros Rio Hotel Bagua, existe desigualdad relevante entre la motivación sindical y la productividad, además la correlación es fuerte (0.35). Se determinó, que el Rio Hotel-Bagua logró mantener su productividad, porque implementó de manera adecuada la motivación; comprendieron que depende mucho la satisfacción de cada colaborador para su efectividad en las funciones y el éxito de la empresa.

Por consiguiente, Farina et al., (2018) mencionaron en su artículo científico que tuvo como objetivo determinar la relación entre el flujo y el compromiso laboral. Se basó mediante estudios la metodología, las cuales se utilizaron como la recaudación de antecedentes, como población tuvo cuarenta

y nueve indagaciones, dando como efecto que el flujo laboral y el compromiso tienen relación de manera positiva media, por lo tanto, se concluyó que tienen la necesidad de más información para que se puedan mejorar las variables mencionadas y aumentar la RSE.

A través de las investigaciones desarrolladas a nivel nacional, se citaron a los siguientes autores:

Por consiguiente, Chuna y Soplapuco (2022), su investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de la RS externa de una entidad pesquera en el desarrollo social de Las Delicias, Sechura 2022. Tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional causal, tuvo el instrumento del cuestionario, su técnica fue el cuestionario, la muestra fue de 101 pobladores. Su resultado fue de 0,716, que se deduce como correlación significativamente positiva. Por último, se concretó que la RS Externa contribuye significativamente en el desarrollo social, por lo tanto, se debe implementar la RS externa para que tengan una mejor calidad de vida.

Para Llanos (2021) su investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación de la RSE con la imagen corporativa del Consorcio Combayo la Quinua SAC. Su enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal-correlacional, la muestra se aplicó a 59 colaboradores. Para que puedan medir su confiabilidad utilizaron el instrumento de Alfa de Cronbach, por lo que dio para el cuestionario el resultado de 0,832 de RSE y 0,858, para el de Imagen Corporativa, es decir, que se considera altamente confiable para las variables RSE y la imagen corporativa. Se concluyó, que existe una relación positiva entre la RSE y la imagen corporativa del Consorcio Combayo La Quinua SAC, de esta manera se pudo cumplir con las metas planteadas.

También Mauricio (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la RSE interna y la imagen corporativa de la organización de transportes de carga Shalom en la ciudad de Chimbote. Tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, la muestra fue aplicada a 42 integrantes de la entidad. Lo cual su resultado fue de 0,860, es

decir, que existe una correlación altamente significativa. Finalmente, se determinó que hay una correlación entre las variables de indagación, por lo tanto, se debe mantener la aplicación de las variables mencionadas para que puedan tener resultados mejores.

Por consiguiente, Peves (2021) su investigación tuvo como objetivo determinar la gestión del servicio en relación con la RS en una entidad de servicio de agua potable y alcantarillado, Cañete 2021. Tuvo un enfoque cuantitativo, que fue de tipo no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional, su muestra fue de 100 participantes. Su resultado fue de 0,801, es decir, tiene el grado de relación positiva fuerte. Se concluyó, que existe una relación entre las variables mencionadas, por ende, deben mantener el diseño del proceso con respecto a las variables para que puedan tener excelentes resultados.

Para Espinoza (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la efectividad y compromiso organizacional de los colaboradores de asistencia de la organización Argenper S.A., Lima 2020. Tuvo una investigación básica con un enfoque cuantitativo, fue de nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal, su muestra fue es 37 operadores, los resultados fueron de 0,481, por ello, se comprueba que existe una relación entre las variables de estudio. Se concluyó que se debe poner atención en las tareas de los colaboradores, además de incentivar el compromiso para que la empresa pueda tener una mejor rentabilidad.

También Pérez (2019) su investigación tuvo como objetivo analizar la relación de la RSE y crecimiento corporativo en organizaciones de ferretería industrial, distrito de la Victoria. Tuvo una investigación básica, fue de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental con corte transversal, se realizó la técnica de encuesta, se aplicó el instrumento de la encuesta, y se realizó a 50 personas, los resultados fueron el 0,487 de correlación, lo que señala que hay relación entre las variables de RSE y el crecimiento empresarial. Por ello, se concluyó que la RSE es fundamental para que la empresa pueda tener buena productividad y un buen crecimiento empresarial.

Para Álvarez (2019) su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la productividad profesional del servicio administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología. Tuvo un enfoque cuantitativo, su alcance descriptivo correlacional y fue de diseño no experimental transversal. Su muestra fue estructurada por 124 servidores administrativos, lo cual concluyeron que hay una relación escasa de manera positiva entre la comunicación interna y la productividad profesional, el valor de correlación Rho de Spearman entre las 2 variables fue de 0,252,  $p < 0.05$  ( $p = 0.00$ ), quiere decir, que existe una relación escasa positiva entre la comunicación interna y la productividad profesional. Por lo tanto, las dos variables mencionadas no se están implementando adecuadamente para que la empresa tenga beneficios y de tal manera explotar las potencialidades del personal, además del compromiso con la empresa.

Por consiguiente Farfan (2019) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Engagement y efectividad organizacional de la organización TransMad S.A.C., Comas 2019, tuvo un enfoque cuantitativo, fue no experimental-transversal, de manera aplicada y de tipo descriptiva-correlacional, utilizó el instrumento de encuesta, lo cual se aplicó a 102 colaboradores, sin embargo solo se obtuvo respuesta de 81 colaboradores, dando como resultado 0,781, por lo tanto se dio la aceptación de la hipótesis y se dió por rechazada la hipótesis nula, es decir, que se contó con una correlación positiva de las variables Engagement y efectividad organizacional. Se concluyó que las variables obtienen relación para determinar el éxito de la empresa.

De acuerdo con Guimac y Villaverde (2019) su investigación tuvo como objetivo emplear una revisión teórica sobre la responsabilidad social empresarial. Presentó una metodología de tipo de revisión de literatura, a través de fuentes secundarias, lo cual la indagación se obtuvo de tesis, revistas empresariales, biblioteca digital Scielo, entre otros; se obtuvieron los siguientes resultados que existen 4 tipologías de RSE: económica, ética, filantrópica y legal, además que los rendimientos que se alcanzan de la RSE son: fidelizar al cliente, reducir las dificultades y comprimir el coste operativo de la entidad, y llegando a la conclusión que la RSE es una ventaja competitiva, además que da la motivación necesaria a los colaboradores a ser efectivos en sus labores y genera una buena

comunicación.

Burga y Wiese (2018). Su investigación tuvo como objetivo describir la motivación y el desempeño laboral del colaborador administrativo en una organización agroindustrial de la Región Lambayeque. Presentó una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño de encuesta, aplicada a una población de 17 participantes administrativos de la organización agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA; se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento inductivo para el proceso de la información, se obtuvieron los resultados siguientes, existe una relación significativa de grado módico ( $r=0.604$ ) entre las variables motivación y desempeño del colaborador administrativo en la organización agroindustrial de la Región Lambayeque, y llegando a la conclusión que al momento de que se logra una elevada motivación también se va a lograr un excelente desempeño laboral, además de la productividad y efectividad.

También Hernández (2018), su investigación tuvo como objetivo determinar la relación efectiva entre gestión de recursos humanos y efectividad institucional en la Unidad Ejecutora 1302-Gerencia Subregional de Huayatará, 2018. Tuvo un enfoque cuantitativo, contó con diseño descriptivo correlacional, utilizó el instrumento del cuestionario, su población fue de 68 colaboradores. Tuvo como resultado el 0,738, por lo tanto, las variables de estudio tienen relación. Se concluyó, que se debe estar en constante observación en la efectividad de los colaboradores, porque, se verificara que es lo que causa un desempeño bajo en los colaboradores de la organización.

Para delimitar en el enfoque teórico, se presentaron teorías congruentes a las variables y dimensiones.

Por consecuente, la teoría relacionada con la RSE es la teoría integradora de Presuttari (2016) mencionó que la organización se concentra en captar, identificar y dar las respuestas de demandas sociales. De esta manera, intentarán la legitimidad social y una mayor aceptación, además del prestigio social.

Las indagaciones de las organizaciones que son socialmente responsables, también se le ponen en práctica a las grandes organizaciones, lo cual la intervención en la bolsa de valores define el desempeño financiero y de riesgo, especialmente en países en desarrollo, lo cual se estudian índices de sustentabilidad organizacional, que se utilizan de referencia y criterios de decisión para los inversionistas.

La teoría que se enlaza con la variable de efectividad, como es la teoría de metas, en la cual Price (1968) explicó que esta teoría da comienzo por los objetivos y metas que se determinan en una empresa, es por ello que la efectividad de la organización puede estar materializada por la realización o el progreso de la ejecución de objetivos o metas planteadas. Los encargados directos del análisis del criterio y la efectividad son los directivos, el personal administrativo y operativo, la cual se han dividido jerárquicamente.

Para delimitar en el enfoque conceptual, se presentaron teorías relacionadas a las variables y dimensiones.

Por consiguiente, Uribe et al. (2018) mencionaron que la RS es una filosofía, una cualidad o una manera de observar la existencia que involucra que tomen en consideración las labores y decisiones del ambiente físico y social. Es por ello, que la RSE influye en la sociedad, porque está de acuerdo con las acciones que realiza cada persona además de las funciones que ocupa cada uno, ya que deben ser para mejorar cada aspecto. Además, nos señalan que la RSE es la competencia que posee una organización para indicar a los efectos que sus actividades tienen sobre los diferentes conjuntos con los que se concierne. Entonces, los colaboradores deben mostrar el compromiso que tienen con la empresa para mejorar su productividad y puedan cumplir los propósitos de la organización.

Según Pérez (2013) da el concepto de la efectividad como la capacidad para conseguir un objetivo o el resultado esperado, que con anterioridad han sido determinados, y que, para llegar a él, se han realizado actividades estratégicas. Por lo tanto, la efectividad permite un control para el logro de las metas que han sido propuestos por la organización para la mejora de su



rendimiento y productividad. Por otro lado, Medianero (2016) da a comprender los planteamientos de la efectividad y se dimensiona como necesidades, es decir, “a las necesidades como la forma adecuada de abordar la relación de la organización y el entorno y a las posibilidades reales” (p.158). Alegre (2019). A medida en que los seres humanos contribuyen y emplean los recursos de forma efectiva logrando las metas establecidas en la empresa, motivando a los colaboradores e involucrándose con los medios que causen beneficios a la empresa como a los trabajadores, de esta manera, se forma una cultura organizacional, además de la integración de valores y las normas para que mejoren su crecimiento.

22

Seguidamente se plantea las dimensiones de la primera variable de responsabilidad social empresarial: RSE interna, RSE externa, compromiso y confianza.

Según Izquierdo (2020) indicó que la RSE interna está considerada como un financiamiento primordial para su futuro, porque una correcta gestión e implantación de un programa de RSE, mejorará el ámbito organizativo y el clima laboral, además, el compromiso y la implicación de los colaboradores aumenta. Quiere decir, que la RSE interna cumple un papel significativo, ya que la interacción entre los colaboradores se convierte en una ventaja competitiva, porque innovan y destacan sus habilidades. Lima (2020) menciona que no se trata solo de respetar los derechos de cada colaborador, a normas internacionales como las de la OIT y garantizar los derechos humanos.

De acuerdo con Arteaga y Velarde (2021) mencionaron que la RSE externa toma interés con respecto a la captación de clientes específicos que tienen a su alcance un mercado global. La empresa tiene que quedar impreso en la mente de los clientes, además de fidelizarlos para que tengan un compromiso con la organización y de esta manera ocasionar un impacto positivo.

Por consiguiente, Ruiz et al. (2016) la dimensión externa se enfoca en las comunidades locales; es decir, que debe promover la salud, la seguridad y bonanza en las comunidades en las que se realizan, el cuidado del medio ambiente brinda apoyo a la población, la cual aporta con prácticas a instituciones

que conciernen a la comunidad (p. 201). Los derechos humanos; que se dirigen a respetar la Declaración Tripartita de la OIT y directrices de la ODCE para organizaciones multinacionales, etc. (p.202).

A si mismo Soberanes y de la Fuente (2009) mencionaron al compromiso organizacional y la alineación del factor humano, dan como definición a las relaciones existentes entre los colaboradores y los ejecutivos de la organización para la cual laboran, de esta manera identificaron que origina las causas y consecuencias de cada colaborador en sus actividades dentro de un marco de estrategias.

De la misma manera la dimensión confianza es un integrante vital en la edificación del vínculo de las personas. Searle y Ball (2004) advierten que, a pesar de su prestigio, se trata de una organización frágil, difícil de edificar como de recomponer. La confianza organizacional es analítica para que las empresas puedan conseguir sus objetivos y conservar recursos humanos importantes. Las primeras investigaciones sobre el tema estuvieron guiadas a la confianza interpersonal y recientemente (Six & Sorge, 2008), se ha comenzado a orientar el interés sobre la confianza en las empresas.

Las dimensiones de la segunda variable efectividad son las siguientes: la comunicación, motivación, competencia y desempeño laboral.

De acuerdo con Gonzalez (2018) sostuvo que la comunicación es el desarrollo que fija una relación entre las personas a través del lenguaje, y de las redes de comunicación como resultado de dichas relaciones; es decir, que la comunicación es parte principal de la organización para que se pueda originar un buen clima laboral dando como resultado una buena efectividad en los colaboradores. Además, de facilitar el envío del mensaje, porque actualmente la comunicación se da por la tecnología (celular, redes sociales), optimizando los recursos de la empresa y facilitando las funciones encomendadas.

De la misma manera Redondo (2022) mencionó que la motivación es un componente principal para lograr el éxito de una entidad, porque depende de ella la continuidad de los objetivos que se plantearon. Por lo tanto, la empresa no debe tener en mente que la única motivación de un colaborador es un incentivo

económico, ya que más se enfoca al psicológico, para que puedan desarrollar sus habilidades de manera adecuada, además de tener confianza en ellos para que pueda aportar en la realización de los objetivos de la entidad.

Así mismo Atanacio y Paco (2019) sostuvieron que la capacidad para informarse de forma expresiva se asoció con la capacidad para la estructuración de redes; el análisis crítico se implicó dentro de la aptitud para la solución de dificultades; entre la competencia para admitir riesgos que se consideran: observar oportunidades, a diferencia de los demás que solo distinguen complicaciones, paciencia a la imprecisión y la incertidumbre, y competencia para la toma de decisiones bajo incertidumbre; la perseverancia se ocupa como componente esencial en la disposición al beneficio, y el trabajo en conjunto solicita de la capacidad para la negociación, así como la autonomía involucra un alto locus de registro interno y por último la creatividad e iniciativa como la fuerza creativa del cambio en una sociedad.

De mismo modo Ramírez (2016) indicó que la evaluación del desempeño de los colaboradores debe completarse con la realización de varios procesos, de esta manera se obtendrán un mejor producto, por ende, se pueden establecer órdenes restaurativas, lo cual originará mejores incentivos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1.1 Tipo

Para Cegarra (2012) manifestó que la investigación aplicada por lo general tiende a centrarse en la solución de los posibles dilemas como al impulso de opiniones, a mediano y corto plazo, las cuales son encaminadas a mejorar los procedimientos o productos, elevando la productividad y la calidad.

Por lo tanto, la <sup>1</sup> investigación fue de tipo aplicada. Argumentación propia - Autor. La implementación de la investigación se da entre un marco teórico y se dedica solamente a crecer el entendimiento <sup>2</sup> de la relación que existe entre la responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical.

#### <sup>1</sup> 3.1.2 Enfoque

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, su procedimiento de indagación se focalizó en las dimensiones numéricas. Utilizó la definición del procedimiento en manera de recaudación de datos, de tal manera estudió para lograr contestar sus interrogantes de investigación. Este enfoque utilizó las interpretaciones estadísticas. <sup>5</sup> Se da a partir de la recaudación, la medida de parámetros, la recolección de frecuencias y estadígrafos de población. Propone una dificultad de estudio definido y exacto. Sus interrogaciones de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez propuesto el inconveniente de estudio, se procede a revisar lo que <sup>5</sup> se ha investigado con anterioridad. A esta acción se le comprende como la revisión de la literatura (Hernández et al., 2010).

Por lo tanto, ayudó a determinar las hipótesis para llegar a la solución y confirmar si se acepta o se rechazan las hipótesis. De esta manera, los problemas se pudieron solucionar con las estrategias que se plantearon para la mejora de la empresa.

### 3.1.3 Nivel

El estudio descriptivo es útil para enseñar con exactitud los ángulos o dimensiones de un fenómeno, hecho, sociedad, argumento o delimitación. (Hernandez et al., 2014) y fue un estudio correlacional porque se calcularon las relaciones entre un grupo de variables. Por ello Siddhart (2021) señala que el estudio correlacional establece si dos variables se encuentran correlacionadas. De esta manera, se determinó la relación de las variables en estudio y se plantearon las soluciones dependiendo los resultados que se muestran.

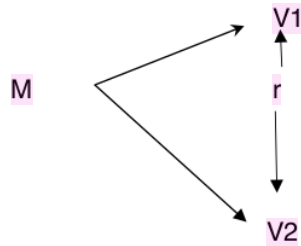
### 3.1.4 Diseño

El diseño fue no experimental, los diseños transversales tratan de incorporar personas sin y con la cualidad en un tiempo planteado y en este tipo de diseño, el científico no ejecuta ningún prototipo de interrupción. El investigador ejecuta una evaluación de la o las variables en cada sujeto; no obstante, cuando se efectúan dos o más mediciones de las variables de interés en el mismo individuo, el diseño y principalmente el procedimiento de análisis realiza cambios y el diseño de corte transversal se cambia a longitudinal. Además, recordar que la unidad de análisis es el individuo (2). (Fundación Universitaria Sanitas y Clínica Reina Sofía, 2018). De esta manera, se puede tener una mejor definición de cada criterio, además del apoyo de la encuesta en la investigación para analizar cada resultado y garantizar tanto la validez como la confiabilidad. También, permiten indagar los posibles puntos a tratar durante la investigación del estudio.

Por otro lado, Carrasco (2019) mencionó en una investigación cuyo diseño es no experimental de corte transversal, tuvo como propósito exponer hechos o acontecimientos dentro de su contexto real y sin ejercer manipulación de una o más variables, todo lo contrario, el análisis del comportamiento de las variables expone información verídica y real, así como también se encuentra enfocado a revelar que los datos que se logren recopilar sean correspondientes a un periodo de tiempo determinado.

**Figura 1** Esquema de diseño no experimental

Por tal motivo, el esquema empleado se muestra a continuación:



**Donde:**

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Organización administrativa

V<sub>2</sub> = Desarrollo organizacional

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable I: Responsabilidad social empresarial

**Definición conceptual:** La teoría integradora de Presuttari (2016) mencionó que la organización se concentra en captar, identificar y dar las respuestas de demandas sociales. De esta manera, intentarán la legitimidad social y una mayor aceptación, además del prestigio social.

**Definición operacional:** La responsabilidad social empresarial fue medida por dimensiones como la RSE Interna, externa, compromiso y confianza, utilizando como método la encuesta, la medición y el cuestionario que fue de tipo Likert a los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

#### Variable II: Efectividad de los colaboradores

**Definición conceptual:** De manera, que los seres humanos contribuyen y emplean los recursos de forma efectiva logrando las metas propuestas por la empresa, motivando a los colaboradores y de tal manera involucrándose con los

medios que puedan lograr recompensas organizacionales y personales, estructurando una cultura organizacional que tenga buenos valores y reglas para la integración de los miembros y que vayan elevando cada vez su crecimiento (Alegre, 2019).

**Definición operacional:** La efectividad fue medida por dimensiones como la comunicación, motivación, competencia y desempeño laboral, empleando como método la encuesta, la medición y el cuestionario que fue de tipo Likert a los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Fue finita, y estuvo estructurada por los colaboradores de la organización Opticentro Medical S.A.C., su totalidad fue de 24 trabajadores. Para Levin y Rubin (2004). Una población es un grupo finito o infinito de individuos o piezas lo cual simbolizan todos los componentes que están en investigación, acerca de los cuales intentamos sacar resultados.

**Criterios de inclusión:** Para emplear los instrumentos se tomaron en cuenta a los colaboradores que participaron de forma voluntaria.

**Criterios de exclusión:** En los instrumentos aplicados se excluyó a los clientes de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

**3.3.2. Muestra:** La muestra se realizó a los 24 colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C. Por lo tanto, la muestra fue de manera censal. Por lo tanto, Otzen & Manterola (2017) señaló que el muestreo no probabilístico censal conduce a la accesibilidad de los datos completos de los participantes representativos de la población, para después someterlos a selección sin la necesidad de emplear alguna prueba o cálculo estadístico. y para Murray (2010). Se llama muestra a una compilación de componentes de la población a investigar que sirve para representarla, de modo que los resultados adjuntados se interpretan en una alta posibilidad a las que se conseguirían de hacer un análisis sobre el total de la población. (p. 65).

**Unidad de análisis:** El colaborador de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

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

**Técnica:** En la investigación se empleó como técnica la encuesta, ya que ayudó en la recopilación de la indagación y datos. Bhat (2020) menciona que la encuesta es un procedimiento de estudio utilizado para conseguir datos de un grupo predefinido de encuestados para lograr la indagación y puntos de vistas sobre varios asuntos de utilidad.

#### Instrumento

Se tomó en cuenta el instrumento del cuestionario, de esta manera se reunió la información, por el tipo de escala que es denominado Likert. Por consiguiente, Annum et al (2017), analiza que el instrumento estandarizado se trabaja para la recopilación de investigación durante su labor en campo de algunas investigaciones cuantitativas.

**1**  
**Tabla 1**

#### *Técnica e instrumento de correlación de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Responsabilidad social empresarial	Encuesta	Cuestionario
Efectividad de los colaboradores	Encuesta	Cuestionario

#### Validez:

Este procedimiento se desarrolló mediante la estimación de 3 especialistas metodológicos de la Facultad de Ciencias Empresariales, concernientes a la Universidad Cesar Vallejo, quienes evaluaron cada aspecto y determinaron que tuvieron relación con cada indicador colocado en cada dimensión adquirida de las variables. Jacqueline (2021), definió el juicio de especialistas como una técnica fundamentada en las correspondencias teóricas entre los ítems del instrumento y las definiciones del acontecimiento, y trata de comprobar que existe consenso, o al menos una tasa válida de acuerdo, entre científicos y especialistas, con respecto a la pertenencia de cada ítem a las pertinentes sinergias del acontecimiento; por lo que no es necesario emplear a la muestra de ensayo.



**Tabla 2**

*Consolidado de expertos*

Datos de expertos	
Experto 1	Dr. Alva Arce, Rosel César
Experto 2	Dr. Navarro Tapia Javier Felix
Experto 3	Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén

**Tabla 3**

*Validación de instrumentos por juicio de expertos*

Expertos	Dr. Alva Arce, Rosel César		Dr. Navarro Tapia Javier Felix		Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén		Promedio por indicador		Promedio total
	2da		1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	
	1ra. Var.	2da. Var.							
Claridad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89	90%
Objetividad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Pertinencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Actualidad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Organización	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Suficiencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Intencionalidad	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Consistencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89	90%
Coherencia	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%
Metodología	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89	90%
Total	86%	86%	88%	87%	95%	95%	90%	89 %	90%

Con respecto a la tabla 3, el instrumento que se utilizó para la indagación fue analizado y aprobado por 3 especialistas. Por consiguiente, se observa que en la tabla para la primera variable responsabilidad social empresarial, el primer jurado califico con 86%, el segundo jurado con 88% y el tercer jurado califico con

90%, lo cual se obtuvo un promedio de 90%, por otro lado, para la segunda variable efectividad, el primer jurado califico con 86%, el segundo jurado con 87% y el tercer jurado asigno un 95%, por consiguiente se obtuvo un promedio de 89%, por último se obtuvo un promedio general del 90% de ambas variables que se considera como una calificación excelente.

**Confiabilidad:** Para dar a conocer la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente del Alfa de Cronbach, considerando la escala de valoración, de 0 a 1. Por consiguiente, Howell et ál., (2022) indicaron que la confiabilidad corresponde al nivel en que el resultado de la medición está libre de errores de medición, es decir, las mediciones reiteradas en condiciones insistentes deberían ser semejantes.

Por ello, se realizó la confiabilidad al estudio empleando el análisis estadístico por medio del software SPSS versión 25, que fue empleada mediante una prueba piloto, tomado de la muestra de la empresa Opticentro Medical S.A.C.

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad de Responsabilidad Social Empresarial y Efectividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	34

En la tabla 4, presentamos el análisis del Alfa de Cronbach que fue de ,944 efectuada mediante la prueba piloto, con relatividad a las variables de estudio, por lo tanto, se evidencia una muy alta confiabilidad del instrumento (Anexo 7).

Por consiguiente, se desarrolló la prueba de confiabilidad a la primera variable; responsabilidad social empresarial.

**Tabla 5**

*Estadísticos de fiabilidad de Responsabilidad social empresarial*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	18

En la tabla 5, se muestra la confiabilidad de la responsabilidad social empresarial que tuvo como resultado ,910, lo cual demuestra que tiene un nivel muy alto de confiabilidad (Anexo 7).

Seguidamente, se desarrolló la prueba de confiabilidad de la segunda variable; efectividad.

#### **Tabla 6**

*Estadísticos de fiabilidad de efectividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	16

Para este punto de la investigación se percibe la confiabilidad con relación a la segunda variable efectividad, donde el Alfa de Cronbach resultó ,871, lo que señala que tiene un nivel muy alto de confiabilidad (Anexo 7).

### **3.5. Procedimiento**

La aprobación del propósito de estudio comenzó sintetizando la indagación y la fundamentación de las teorías para la perspicacia de las variables responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores.

Por lo tanto, se realizó una solicitud de autorización, que fue dirigida al propietario de la empresa Opticentro Medical S.A.C., de esta manera, se esperó la respuesta para que se pueda llegar a la población, además del consentimiento informado para que se aplique el instrumento, dejando en claro la confidencialidad de la información recopilada, ya que fueron para fines educativos. Luego, se procedió a la aplicación del instrumento a los trabajadores voluntarios. Después, se procesó la información y los análisis de datos obtenidos de cada respuesta de las interrogantes propuestas. Seguidamente se trasladó los datos adquiridos al programa SPSS para determinar las hipótesis de los objetivos que se plantearon.

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

En la investigación se procedió aplicar el método descriptivo, de esta manera, se dio a conocer el comportamiento de cada variable, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Además, se aplicó el método inferencial para que se contraste las hipótesis planteadas en fundamento a los objetivos que se plantearon, para lo cual se recurrió al programa SPSS, de esta manera se vio la relación que existe en las variables.

### **3.6.1 Análisis de datos descriptivos**

Por consiguiente, Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva entiende la explicación, exploración, estudio y entendimiento de la naturaleza existente y la estructura o procedimiento de los fenómenos; el planteamiento se hace sobre las terminaciones absolutas o cómo una persona, conjunto, cosa que se desempeña actualmente; la investigación descriptiva labora sobre la realidad de sucesos, identificándose principalmente por presentar una explicación correcta.

Todo lo encontrado se aplicó mediante de un programa estadístico, y fue posible la definición de forma sencilla, lo que, se desarrolló bajo el uso del SPSS 25.

### **3.6.2 Análisis de datos inferencial**

Para Ramírez (2019), manifestó que este procedimiento se usa para comprobar la hipótesis y evaluar los parámetros de la población de estudio, de tal manera se emplea para la elaboración de un cálculo de probabilidades asertivas. Por lo tanto, se empleó la estadística inferencial con el objetivo de comprobar la correlación entre las variables, de igual forma la asimilación de sus dimensiones, permitiendo a la presente investigación hallar las conclusiones más asertivas e indiscutibles.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se recalca que en el proceso del estudio se cumplió cada lineamiento planteado, por otro lado, para que se evite el plagio se consideró los derechos de cada autor, citando de manera correcta efectuando las normas APA séptima edición. Finalmente, se consideró los principios éticos como el respeto a cada autor, porque se emplearon citas y la confianza de la información obtenida de la encuesta de cada colaborador, porque se tuvo en confidencialidad. Igualmente se tomaron en cuenta los principios éticos justicia, de no mal eficiencia, de

autonomía y el de beneficio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

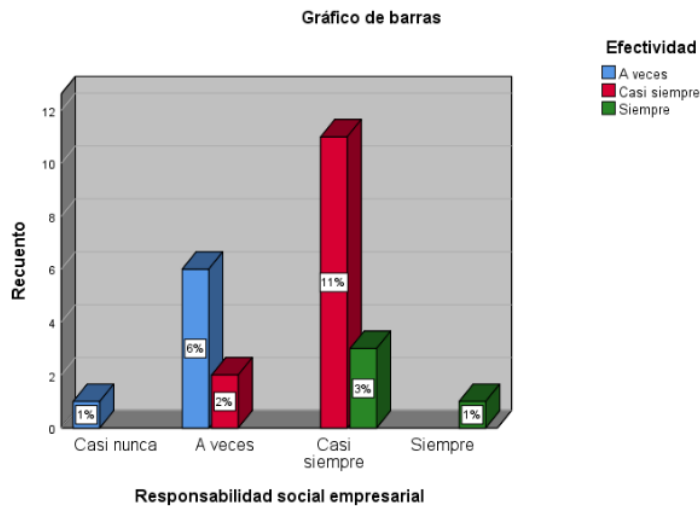
**Tabla 7**

*Relación entre Responsabilidad Social Empresarial y Efectividad*

		Efectividad			Total		
		A veces	Casi siempre	Siempre			
Responsabilidad social empresarial	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1	
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	
	A veces	Recuento	6	2	0	8	
		% del total	25,0%	8,3%	0,0%	33,3%	
	Casi siempre	Recuento	0	11	3	14	
		% del total	0,0%	45,8%	12,5%	58,3%	
	Siempre	Recuento	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%	
	Total		Recuento	7	13	4	24
			% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 2**

*Relación entre responsabilidad social empresarial y efectividad*



Por consiguiente, la tabla 7 y figura 2, se describe lo posterior:

El 4,2% de los encuestados señalaron que casi nunca se da la responsabilidad social empresarial, de los cuales el 4,2% manifestaron de la misma manera que a veces se da la efectividad.

El 33,3% de los encuestados, expresaron que a veces se da la responsabilidad social empresarial, de la misma manera el 25,0% expresaron que a veces se da la efectividad, el 8,3% expresaron que casi siempre se da la efectividad.

El 58,3% de los encuestados, sostuvieron que casi siempre se da la responsabilidad social empresarial, de la misma forma el 45,8% expresaron que casi siempre se da la efectividad y el 12,5% sostuvieron que siempre se da la efectividad.

El 4,2% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la responsabilidad social empresarial y también el 4,2% expresaron que siempre se da la efectividad.

Por lo tanto, del 100% de colaboradores encuestados, con respecto a la RSE, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad,

el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

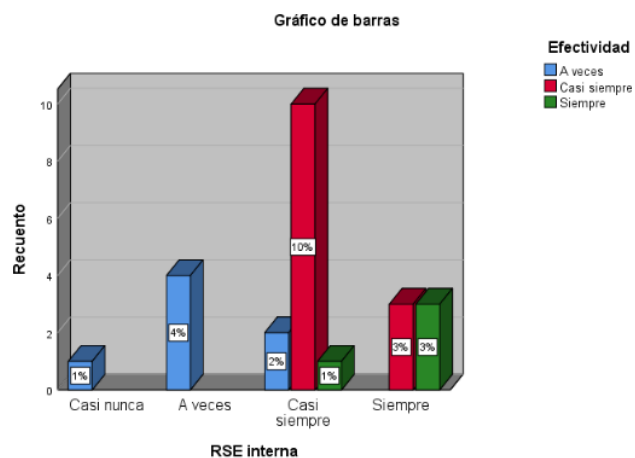
**Tabla 8**

*Relación entre RSE interna y Efectividad*

		Efectividad				
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
RSE interna	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%
	A veces	Recuento	4	0	0	4
		% del total	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%
	Casi siempre	Recuento	2	10	1	13
		% del total	8,3%	41,7%	4,2%	54,2%
	Siempre	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	12,5%	12,5%	25,0%
Total		Recuento	7	13	4	24
		% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 3**

*Relación entre RSE interna y Efectividad*





Para la tabla 8 y figura 3, se describe a continuación:

El 4,2% de los encuestados señalaron que casi nunca se da la RSE interna, de los cuales el 4,2% manifestaron de la misma manera que a veces se da la efectividad.

El 16,7% de los encuestados, sostuvieron que a veces se da la RSE interna, de la misma manera el 16,7% expresaron que a veces se da la efectividad.

El 54,2% de los encuestados, respondieron que casi siempre se da la RSE interna, de la misma manera el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad, el 41,7% sostuvieron que casi siempre se da la efectividad y el 4,2% indicaron que siempre se da la efectividad.

El 25,0% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la RSE interna, de la misma manera el 12,5% manifestaron que casi siempre se da la efectividad y también el 12,5% expresaron que siempre se da la efectividad.

Por consecuente, del 100% de los encuestados, con respecto a la RSE interna, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

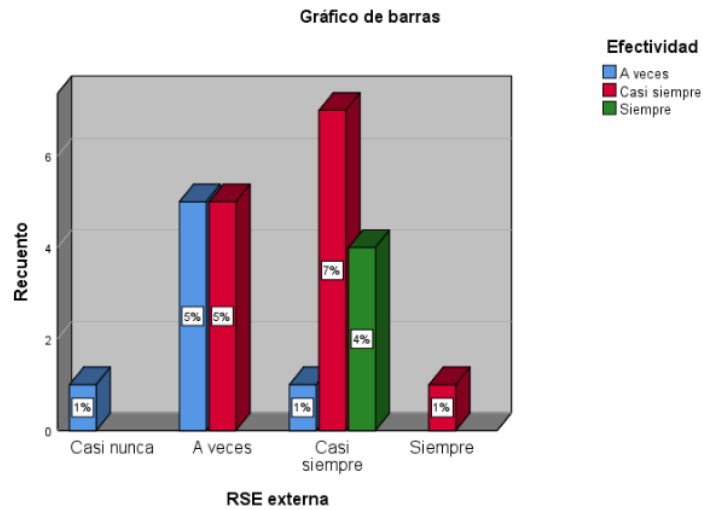
**Tabla 9**

*Relación entre RSE externa y Efectividad*

		Efectividad				
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
RSE externa	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%
	A veces	Recuento	5	5	0	10
		% del total	20,8%	20,8%	0,0%	41,7%
Casi siempre	Recuento	1	7	4	12	
	% del total	4,2%	29,2%	16,7%	50,0%	
Siempre	Recuento	0	1	0	1	
	% del total	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%	
Total		Recuento	7	13	4	24
		% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 4**

*RSE externa y Efectividad*



Para la tabla 9 y figura 4, se describe lo siguiente:

El 4,2% de los encuestados, respondieron que casi nunca se da la RSE externa, de los cuales el 4,2% expresaron de la misma manera que a veces se da la efectividad.

El 41,7% de los encuestados, sostuvieron que a veces se da la RSE externa, de la misma manera el 20,8% expresaron que a veces se da la efectividad y el 20,8% enunciaron que casi siempre se da la efectividad.

El 50,0% de los encuestados, expresaron que casi siempre se da la RSE externa, de la misma manera el 4,2% expresaron que a veces se da la efectividad, el 29,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% sostuvieron que siempre se da la efectividad.

El 4,2% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la RSE externa, de la misma manera el 4,2% manifestaron que casi siempre se da la efectividad.

Por lo tanto, del 100% de los encuestados, con respecto a la RSE externa, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

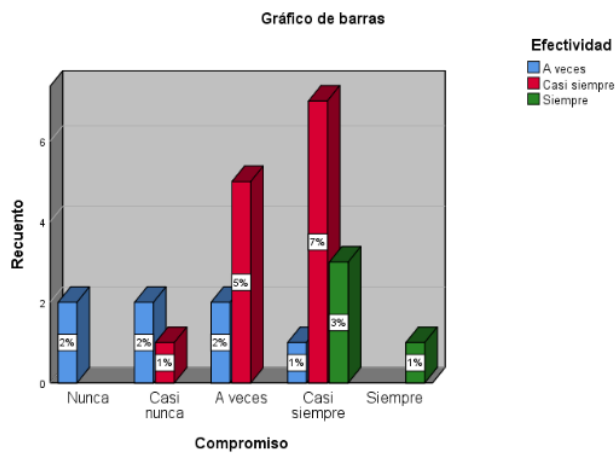
**Tabla 10**

*Relación entre Compromiso y Efectividad*

		Efectividad					
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Compromiso	Nunca	Recuento	2	0	0	2	
		% del total	8,3%	0,0%	0,0%	8,3%	
	Casi nunca	Recuento	2	1	0	3	
		% del total	8,3%	4,2%	0,0%	12,5%	
	A veces	Recuento	2	5	0	7	
		% del total	8,3%	20,8%	0,0%	29,2%	
	Casi siempre	Recuento	1	7	3	11	
		% del total	4,2%	29,2%	12,5%	45,8%	
	Siempre	Recuento	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%	
	Total		Recuento	7	13	4	24
			% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 5**

*Relación entre Compromiso y Efectividad*



Para la tabla 10 y figura 5, se describe lo sucesivo:

El 8,3% de los encuestados, respondieron que nunca se da el compromiso, de la misma manera el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad.

El 12,5% de los encuestados, sostuvieron que casi nunca se da el compromiso, de los cuales el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad y el 4,2% enunciaron que casi siempre se da la efectividad.

El 29,2% de los encuestados, enunciaron que a veces se da el compromiso, de la misma manera el 8,3% expresaron que a veces se da la efectividad y el 20,8% indicaron que casi siempre se da la efectividad.

El 45,8% de los encuestados, enunciaron que casi siempre se da el compromiso, de la misma manera el 4,2% manifestaron que a veces se da la efectividad, el 29,2% expresaron que casi siempre se da la efectividad y el 12,5% sostuvieron que siempre se da la efectividad.

El 4,2% de los encuestados, indicaron que siempre se da el compromiso, de la misma manera el 4,2% enunciaron que siempre se da la efectividad.

Por lo cual, del 100% de los encuestados, cual sea el nivel del compromiso, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

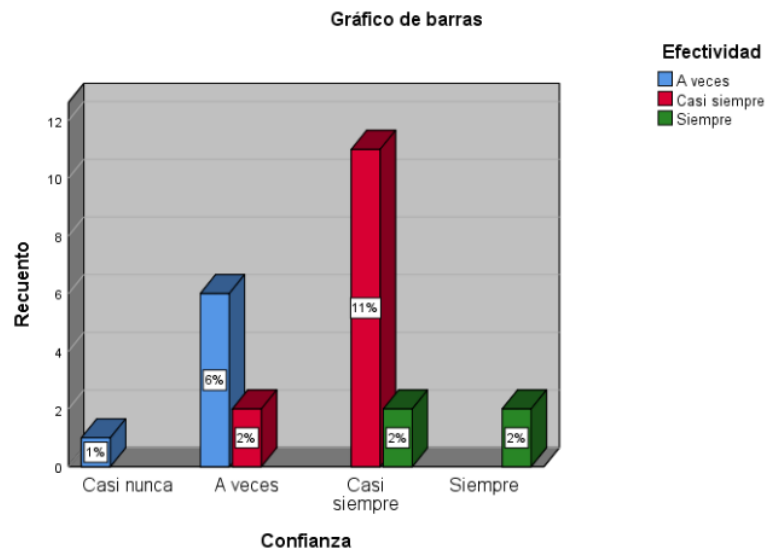
**Tabla 11**

*Relación entre Confianza y Efectividad*

		Efectividad				
		Casi				
Confianza		A veces	siempre	Siempre	Total	
a	Casi nunca	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%
	A veces	Recuento	6	2	0	8
		% del total	25,0%	8,3%	0,0%	33,3%
	Casi siempre	Recuento	0	11	2	13
		% del total	0,0%	45,8%	8,3%	54,2%
	Siempre	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%
Total		Recuento	7	13	4	24
		% del total	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%

**Figura 6**

*Relación entre Confianza y Efectividad*



Para la tabla 11 y figura 6, se describe lo siguiente:

El 4,2% de los encuestados, respondieron que casi nunca se da la confianza, de la misma manera el 4,2% expresaron que a veces se da la efectividad.

El 33,3% de los encuestados, sostuvieron que a veces se da la confianza, de los cuales el 25,0% expresaron que a veces se da la efectividad y el 8,3% enunciaron que casi siempre se da la efectividad.

El 54,2% de los encuestados, enunciaron que casi siempre se da la confianza, de la misma manera el 45,8% expresaron que casi siempre se da la efectividad y el 8,3% indicaron que siempre se da la efectividad.

El 8,3% de los encuestados, enunciaron que siempre se da la confianza, de la misma manera el 8,3% manifestaron que siempre se da la efectividad.

Por lo tanto, del 100% de los encuestados, cual sea el nivel de la confianza, indistintamente del nivel el 29,2% sostuvieron que a veces se da la efectividad, el 54,2% indicaron que casi siempre se da la efectividad y el 16,7% siempre se da la efectividad.

## **4.2 Estadística Inferencial**

### **4.2.1. Prueba De Normalidad**

Prueba de hipótesis

$H_0$ : La distribución de los datos de la muestra es normal.

$H_1$ : La distribución de los datos de la muestra no es normal.

Regla de decisión

Si el p valor es  $\geq \alpha = 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si el p valor es  $< \alpha = 0.05$  se rechaza la  $H_0$

**Tabla 12**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	o	gl	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social empresarial	,344	24	,000	,790	24	,000
Efectividad	,281	24	,000	,800	24	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se manifiesta el resultado de la prueba de normalidad, dado que la muestra fue menor a 50 elementos, se aplicó el estadístico de Shapiro-Wilk. El nivel de significancia fue de  $\alpha = 0.000$ , por lo que es menor al nivel de significancia de 0.05, en consecuencia, se accede a la H1, por ello demuestra que una distribución normal no existe, por lo cual se empleó para contrastar la hipótesis el estadístico del Rho de Spearman.

#### 4.3 Prueba De Hipótesis

##### 4.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Prueba de hipótesis general

$H_0$  = No existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad

$H_1$  = Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad

Regla de decisión

Si p valor es  $\geq \alpha = 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si p valor es  $< \alpha = 0.05$  se rechaza  $H_0$



**Tabla 13**

*Correlaciones de la hipótesis general: Responsabilidad social empresarial y efectividad*

			Responsabilidad social empresarial	Efectividad
Rho de Spearman	Responsabilidad social empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
		Efectividad	,810**	1,000
		Coeficiente de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla 13 se manifiesta la deducción de la contrastación de la hipótesis general. El Rho de Spearman muestra un resultado de 0,810 que, respecto a la escala de valoración del Rho de Spearman, mostrado en el Anexo 6 se resuelve como correlación positiva muy fuerte. De la misma manera el  $P = ,000$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se pudo rechazar la  $H_0$ , por lo cual se puede confirmar que existe correlación entre responsabilidad social empresarial y efectividad.

**Tabla 14**

*Correlaciones de la hipótesis específica: RSE interna y efectividad*

			RSE interna	Efectividad
Rho de Spearman	RSE interna	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
		Efectividad	,755**	1,000
		Coeficiente de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla 14 se exhibe el resultado de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman arroja un resultado de 0,755, que, de acuerdo con la escala de valoración del Rho de Spearman, presentado en el Anexo 6 se

demuestra cómo correlación positiva considerable. De la misma forma el  $P = ,000$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la  $H_0$ , por lo cual se puede confirmar que existe correlación entre la responsabilidad social empresarial interna y la efectividad.

**Tabla 15**

*Correlaciones de la hipótesis específica: RSE externa y efectividad*

			RSE externa	Efectividad
Rho de Spearman	RSE externa	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	24	24
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	24	24

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

En la tabla 15 se explica el efecto sobre la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman arroja un resultado de 0,575, que, respecto con la escala de valoración del Rho de Spearman, señalado en el Anexo 6 se da como correlación positiva considerable. De la misma manera el  $P = ,003$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la  $H_0$ , es decir que se tiene una correlación entre la responsabilidad social empresarial externa y la efectividad.

**Tabla 16**

*Correlaciones de la hipótesis específica: Compromiso y efectividad*

			Compromiso	Efectividad
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla 16 muestra el resultado de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman nos muestra un resultado de 0,662, que, de acuerdo con la escala de valoración del Rho de Spearman, mostrado en el Anexo 6 se deduce como correlación positiva considerable. De la misma manera el  $P = ,000$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la  $H_0$ , por ende, muestra que existe la correlación sobre el compromiso y la efectividad.

**Tabla 17**

*Correlaciones de la hipótesis específica: Confianza y efectividad*

			Confianza	Efectividad
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla 17 se aprecia el efecto de la contrastación de la hipótesis específica. El Rho de Spearman muestra un resultado de 0,840, que, respecto con la escala de valoración del Rho de Spearman, presentado en el Anexo 6 se entiende como correlación positiva muy fuerte. De tal forma el  $P = ,000$ , menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que se pudo rechazar la  $H_0$ , por lo tanto, existe una correlación sobre la confianza y la efectividad.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados que se lograron en la investigación en relación de la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., permite realizar la discusión mediante la comparación de resultados con otras investigaciones que se consideran como antecedentes de la investigación.

Al comienzo se planteó el objetivo general, lo cual fue determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Por tanto, la tabla 13 mostro un resultado de ,810, lo que evidencia una relación positiva muy fuerte (Anexo 6). Lo indicado manifestó que, los integrantes expresan que tiene una relación entre las variables de estudio. Lo cual fue cotejado con el estudio de Peves (2021), mencionó que su objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del servicio en relación con la RS, lo cual obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,801, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Por consiguiente, los resultados coinciden en la parte de que existe una relación entre las variables de estudio como también en el nivel de correlación. Por su parte el autor Uribe et al., (2018) mencionaron que la RS es una filosofía, una actitud o una manera de ver la existencia que involucra que se tomen en cuenta el efecto que los trabajos y decisiones de un proyecto tienen sobre el ambiente físico y social.

El primer objetivo específico, se planteó identificar la relación entre la RSE interna y efectividad de los colaboradores Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Por ello, la tabla 14 indica un Rho de Spearman de 0,755, por lo tanto, tiene una correlación positiva considerable (Anexo 6) entre la RSE interna y la segunda variable efectividad. Lo mencionado se comparó con el estudio de Mauricio (2021), lo cual indica que su objetivo general es determinar la relación que existe entre la RSE interna y la Imagen Corporativa, señala que obtuvo una correlación de Rho Spearman de 0,860, lo cual manifiesta que existe una correlación altamente significativa. Ahora bien, los resultados coinciden en que, sí existe una relación, sin embargo, en el nivel de correlación se discrepa. Por otro lado,

Izquierdo (2020) indicó que la responsabilidad social empresarial interna está considerada como un financiamiento primordial para su futuro, porque una correcta gestión e implantación de un programa de RSE, mejorará el ámbito organizativo y el clima laboral, además, el compromiso y la implicación de los colaboradores aumenta.

Para, el segundo que te iba a específico fue determinar la relación entre la responsabilidad social externa y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. Por lo tanto, en la tabla 15 muestra un Rho de Spearman de 0,575, lo cual evidencia que tiene una correlación positiva considerable (Anexo 6), entre la responsabilidad social empresarial externa y efectividad. Los señalados se comparó con el estudio de Chuna y Soplpuco (2022), teniendo como objetivo general determinar la relación entre la responsabilidad social externa y el desarrollo social, donde menciona que obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,716, que es significativamente positiva considerable. Por lo tanto, los resultados concuerdan que existe una relación entre las variables de estudio, como también existe coincidencia en el nivel de correlación. Además, Arteaga y Velarde (2021) mencionó que la responsabilidad social empresarial externa toma interés con respecto a la capacitación de los clientes específicos que tienen a su alcance un mercado global. La empresa tiene que quedar impreso en la mente de los clientes, además de fidelizarlos para que tenga un compromiso con la organización y de esta manera ocasionar un impacto positivo.

Así mismo, el tercer objetivo específico, es determinar la relación del compromiso y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022. En este sentido, en la tabla 16 indica un Rho de Spearman de 0,662, por lo tanto, tiene una correlación positiva considerable (Anexo 6), entre el compromiso y efectividad. Se realizó una comparación con el estudio de Espinoza (2020) quien tuvo como objetivo general determinar la relación entre la efectividad y el compromiso organizacional, donde señala que obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,481, que es una relación positiva débil. Por consiguiente, los resultados coinciden que existe una relación entre ambas variables, pero se encontró una discrepancia con respecto al nivel de correlación. Por ello, Soberanes y de la Fuente (2009) menciona que el compromiso

empresarial y la alineación del factor humano, dan como definición a las relaciones existentes entre los colaboradores y los directivos de la organización para la cual laboran, de esta manera identificarán que origina las causas y consecuencias de cada colaborador en sus actividades dentro de un marco de estrategias.

Para, el cuarto objetivo específico, es determinar la relación entre la confianza y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Médicas S.A.C., Ate 2022. Por lo tanto, en la tabla 17 señala un Rho de Spearman de 0,840, por lo que se aprecia una correlación positiva muy fuerte (Anexo 6), entre la confianza y efectividad. Por ello, se realizó la comparación con el estudio de Hernández (2018) que tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de recursos humanos y efectividad de los colaboradores, dónde tiene un Rho de Spearman de 0,738, qué indica una correlación positiva considerable. Por consiguiente, los resultados concuerdan que, sí existe una relación, sin embargo, hay una discrepancia hace nivel de correlación. Por su parte, Alegre (2019), a medida en que los seres humanos contribuyen y emplean los recursos de forma efectiva logrando las metas establecidas en la empresa, motivando a los colaboradores e involucrándose con los medios que causan beneficios a la empresa como a los trabajadores, de esta manera, se formó una cultura organizacional, además de la integración de valores y las normas para que mejoren su crecimiento.

## VI. CONCLUSIONES

Acorde a los objetivos propuestos y asimismo los resultados conseguidos a lo largo del proceso de la investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

**Primera.** – Se logró precisar que existe una correlación positiva muy fuerte ( $Rho=0,810$ ) entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por ello se concluye que al estar empleando las herramientas dentro de la RSE correctamente se consigue mejorar la efectividad de los colaboradores, permitiendo un buen desempeño; además de ello, el 58,3% de los encuestados sostuvieron que casi siempre se da la responsabilidad social empresarial, así mismo el 4,2% señalaron que siempre se da la RSE, indicando que existe relación entre ambas variables de estudio. Por consiguiente, si mejora la responsabilidad social empresarial entonces mejora la efectividad de los colaboradores.

**Segunda.** – Se logró con el primer objetivo específico, señalar que existe una correlación positiva considerable, siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,755 entre la dimensión de la responsabilidad social empresarial interna y la variable efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por consiguiente, la RSE interna son elementos que determinan la efectividad de sus colaboradores, por lo que se concluye que la RSE interna permiten fomentar la satisfacción en sus colaboradores alcanzando la efectividad de los mismos para el bien de la organización, manifestando la relación entre la primera dimensión y la segunda variable.

**Tercera.** – Se logró para el segundo objetivo específico, indicar que existe una correlación positiva considerable siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,575 entre la responsabilidad social empresarial externa y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por lo cual se concluye que la RSE externa está comprometido con la efectividad de los colaboradores, lo cual expresa que la interpretación correcta de la RSE externa dentro de una organización son un elemento fundamental para la efectividad de sus colaboradores, indicando que existe relación entre la segunda dimensión y la segunda variable.

**Cuarta.** – Se logró con el tercer objetivo específico, precisar que existe una correlación positiva considerable de Rho de Spearman equivalente a 0,662 entre compromiso y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por lo tanto se llega a la conclusión que, la mejora del compromiso ayuda a incentivar para que se fomente una buena relación conjuntamente con los colaboradores, también se mejora la efectividad de los colaboradores, de tal modo se indica la relación existente entre la tercera dimensión y la segunda variable de esta investigación.

**Quinto.** – Se logró para el cuarto objetivo específico, precisar que existe una correlación positiva muy fuerte siendo su coeficiente de Rho de Spearman de 0,840 entre confianza y la efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022; por lo cual se concluye que la confianza está comprometido con la efectividad de los colaboradores, ya que esto representa que la definición correcta de confianza dentro de una entidad son un componente primordial para el desempeño de sus colaboradores y la efectividad, señalando que existe relación entre la cuarta dimensión y la segunda variable.



## VII. RECOMENDACIONES

Tras los resultados adquiridos, se plantean las siguientes recomendaciones:

**Primera.** - Puesto que se observó una correlación positiva muy fuerte entre la responsabilidad social empresarial y la efectividad de los colaboradores, se sugiere que se utilice la responsabilidad social empresarial como una herramienta eficaz para que se pueda lograr una ventaja competitiva, lo cual originara un crecimiento productivo, mediante el uso acertado de sus recursos, por otro lado, la efectividad es la finalidad por la que se debe aplicar la responsabilidad social empresarial en la empresa Opticentro Medical del distrito de Ate.

**Segunda.** - Debido a que existe una correlación positiva considerable entre la responsabilidad social empresarial interna y la efectividad de los colaboradores, se propone que la empresa Opticentro haga uso de los indicadores tales como gestión de los recursos humanos y la seguridad y salud en el trabajo, para de esta manera lograr la responsabilidad social empresarial interna a los colaboradores en la empresa Opticentro, logrando un mejor desempeño laboral, implementando como prioridad el bienestar de los colaboradores, poniendo en práctica la seguridad de los mismos.

**Tercera.** - Considerando la correlación positiva considerable entre la responsabilidad social empresarial externa y la efectividad de los colaboradores, se sugiere a la empresa Opticentro, tomar en cuenta el uso de los indicadores mencionados como proveedores y derechos humanos; que los lleven a mejorar la cultura de organización socialmente responsable, lo cual implica un proceso pedagógico sumamente importante para que los colaboradores entiendan la importancia que le da la empresa a los temas mencionados.

**Cuarta.** - En vista de la correlación positiva considerable entre compromiso y la efectividad de los colaboradores, se aconseja incentivar a los colaboradores para que logren un mejor desempeño, de esta manera el trabajo conjunto con cada uno de ellos lograra incrementar a largo plazo la motivación. Además, plantear estrategias para que compartan sus emociones con respecto

a sus actividades, como un programa de formación para que puedan descubrir sus habilidades y emplearlas en sus funciones.

**Quinto.** - Considerando la <sup>1</sup> correlación positiva muy fuerte entre la confianza y la efectividad de los colaboradores, se sugiere a la empresa Opticentro, generar mecanismos de confianza necesarias para lograr reforzar el compromiso, la motivación y la sinceridad de los colaboradores, lo cual generara un mejor desempeño logrando la transparencia en el equipo de trabajo. Además, genera una comunicación de manera abierta y sincera, originando que puedan tomar decisiones y mejorando la efectividad de los colaboradores.

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	17%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante	1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1%

---

10	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
11	1library.co Fuente de Internet	<1 %
12	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.consultoras.org Fuente de Internet	<1 %
17	echo.ilo.org Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	worldwidescience.org	

<1 %

22

Virginia Margarita González Rosales. "Análisis de motivaciones hacia prácticas socialmente responsables en pequeñas y medianas empresas turísticas de Ensenada, Baja California", Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad, 2021

Publicación

<1 %

23

William Efrén Ahoña-Tigre, Carlos Raúl Carpio-Freire. "Evaluación de la responsabilidad social y la competitividad en la empresa Hidronormandia, Morona, Ecuador", Ingenium et Potentia, 2022

Publicación

<1 %

24

[theibfr.com](http://theibfr.com)

Fuente de Internet

<1 %

25

Submitted to Universidad Autonoma de Bucaramanga

Trabajo del estudiante

<1 %

26

[contaduriapublica.org.mx](http://contaduriapublica.org.mx)

Fuente de Internet

<1 %

27

[ptdocz.com](http://ptdocz.com)

Fuente de Internet

<1 %

28

[repositorio.upt.edu.pe](http://repositorio.upt.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas


Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 20:00 horas del 29/11/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022", presentado por los autores LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO, CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
MILAGROS CONSUELO LIVIA CASAS	Mayoría

Firmado electrónicamente por:  
JNAVARROT el 30 Nov 2022 18:00:28

---

JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA  
**PRESIDENTE**

Firmado electrónicamente por:  
ROALVAARC el 29 Nov 2022 22:56:03

---

ROSEL CESAR ALVA ARCE  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por:  
MIBARDALESC el 30 Nov 2022 17:33:38

---

MIGUEL BARDALES CARDENAS  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0440458



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 20:00 horas del 29/11/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022", presentado por los autores LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO, CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
ZULLY BRIGGITH CACERES ESPINOZA	Mayoría

Firmado electrónicamente por:  
JNAVARROT el 30 Nov 2022 18:00:28

---

JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA  
**PRESIDENTE**

Firmado electrónicamente por:  
ROALVAARC el 29 Nov 2022 22:56:03

---

ROSEL CESAR ALVA ARCE  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por:  
MIBARDALESC el 30 Nov 2022 17:33:38

---

MIGUEL BARDALES CARDENAS  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0440458





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Nosotros, CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH, LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO identificados con N° de Docume N° 47688149, 73520664 (respectivamente), estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, autorizamos ( X ), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "Responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

ATE VITARTE, 06 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO <b>DNI:</b> 73520664 <b>ORCID:</b> 0000000207352434	Firmado electrónicamente por: MCLIVIAL el 06-12-2022 17:50:58
CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH <b>DNI:</b> 47688149 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1827-8831	Firmado electrónicamente por: ZCACERES el 06-12- 2022 17:57:17

Código documento Trilce: INV - 1040082



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022", cuyos autores son LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO, CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARDALES CARDENAS MIGUEL <b>DNI:</b> 08437636 <b>ORCID:</b> 0000-0002- 1067- 9550	Firmado electrónicamente por: MIBARDALESC el 25-11-2022 21:01:20

Código documento Trilce: TRI - 0440462



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH, LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Responsabilidad social empresarial y efectividad de los colaboradores de la empresa Opticentro Medical S.A.C., Ate 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LIVIA CASAS MILAGROS CONSUELO <b>DNI:</b> 73520664 <b>ORCID:</b> 0000000207352434	Firmado electrónicamente por: MCLIVIAL el 06-12-2022 17:50:36
CACERES ESPINOZA ZULLY BRIGGITH <b>DNI:</b> 47688149 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1827-8831	Firmado electrónicamente por: ZCACERES el 06-12-2022 17:57:06

Código documento Trilce: INV - 1040084