



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
MAESTRO PERU, CHACARILLA – SURCO, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

JOSÍAS JESÚS MANZANO MEJÍA

ASESOR:

JOSE LUIS FERNANDEZ DAVILA VILLAFUERTE

LINEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ

2016

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Mi proyecto de tesis lo dedico a Dios, a mi familia por guiarme y darme valor para enfrentar los obstáculos con mucha perseverancia y dedicación. Ellos son el motivo para realizar las cosas bien y llegar a la meta proyectada.

Este proyecto es el resultado del esfuerzo de un buen trabajo en equipo es decir, agradecer a mi asesor quien me oriento en la elaboración de mi tesis brindándome las herramientas necesarias para realizarlo. A mis amistades cercanas que no dudaron en mí y me apoyaron de alguna forma.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Josías Jesús Manzano Mejía con DNI N° 73244863, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresarial escuela de Administración, de claro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es vera y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

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

Lima,..... de de 2016.

Josías Jesús Manzano Mejía
DNI N° 73244863

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes de la tesis **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAESTRO PERU, CHACARILLA – SURCO, 2016”**

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los que requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Josías Jesús Manzano Mejía

INDICE

CARÁTULA	i
Título	
Autor	
Asesor	
Línea de investigación	
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCION	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.4 Formulación del Problema.....	17
1.5 Justificación del estudio.....	17
1.6 Hipótesis.....	19
1.7 Objetivos.....	19
II. MÉTODO	21
2.1 Diseño de Investigación.....	21
2.2 Variables, Operacionalización.....	21
2.3 Población y muestra.....	23
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y	24

confiabilidad.....	
2.5 Métodos de análisis de datos.....	25
2.6 Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSION.....	37
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS.....	48
V. ANEXOS	51
Instrumento.....	51
Validación del instrumento.....	59
Matriz de consistencia.....	59
Análisis de los indicadores en relación a sus ítems.....	60

INDICE DE TABLA

TABLA N° 01	Operacionalización de la variable	22
TABLA N° 02	Validación de Instrumento	24
TABLA N° 03	Resumen de procesamiento de casos	25
TABLA N° 04	Estadísticas de Fiabilidad	25
TABLA N° 05	Responsabilidad Social Empresarial	27
TABLA N° 06	Dimensión Gobierno Corporativa	28
TABLA N° 07	Dimensión Proveedor	29
TABLA N° 08	Dimensión Público Interno	30
TABLA N° 09	Dimensión Medio Ambiente	32
TABLA N° 10	Dimensión Cliente	33
TABLA N° 11	Dimensión Comunidad	34
TABLA N° 12	Dimensión Sociedad	35
TABLA N° 13	Análisis del indicador compromiso ético	60
TABLA N° 14	Análisis del indicador cultura organizativa	62
TABLA N° 15	Análisis del indicador gobierno corporativo	64
TABLA N° 16	Análisis del indicador relaciones con la competencia	65
TABLA N° 17	Análisis de indicador balance social	66
TABLA N° 18	Análisis de indicador criterios de selección y evaluación de proveedores	67
TABLA N° 19	Análisis de indicador trabajo infantil en la cadena de proveedores	68
TABLA N° 20	Análisis de indicador relaciones en la cadena de proveedores	69
TABLA N° 21	Análisis de indicador salud, seguridad y condiciones labores	70
TABLA N° 22	Análisis de indicador valorización de la diversidad	71
TABLA N° 23	Análisis de indicador compromiso con el desarrollo profesional	72
TABLA N° 24	Análisis de indicador gestión participativa	73
TABLA N° 25	Análisis de indicador relaciones con sindicatos	74
TABLA N° 26	Análisis de indicador políticas de remuneración y	75

	beneficios	
TABLA N° 27	Análisis de indicador compromiso con el desarrollo infantil	76
TABLA N° 28	Análisis de indicador clima laboral	77
TABLA N° 29	Análisis de indicador compromiso con el futuro de los niños	78
TABLA N° 30	Análisis de indicador comportamiento en los despidos	79
TABLA N° 31	Análisis de indicador plan de retiro	79
TABLA N° 32	Análisis de indicador relaciones con los colaboradores tercerizados (externo)	80
TABLA N° 33	Análisis de indicador medio ambiente como compromiso empresarial	81
TABLA N° 34	Análisis de indicador prácticas de cuidado del medio ambiente	82
TABLA N° 35	Análisis de indicador impacto medioambiental	83
TABLA N° 36	Análisis de indicador sustentabilidad de la economía forestal	84
TABLA N° 37	Análisis de indicador minimización de residuos	85
TABLA N° 38	Análisis de indicador consideración de la opinión	87
TABLA N° 39	Análisis de indicador proceso de reclamaciones	88
TABLA N° 40	Análisis de indicador marketing y comunicación	88
TABLA N° 41	Análisis de indicador conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios	90
TABLA N° 42	Análisis de indicador políticas de apoyo a la comunidad	91
TABLA N° 43	Análisis de indicador voluntariado y protección	93
TABLA N° 44	Análisis de indicador financiamiento de acciones sociales	94
TABLA N° 45	Análisis de indicador relaciones con organizaciones locales	95
TABLA N° 46	Análisis indicador participación política	96
TABLA N° 47	Análisis de indicador contribución para campañas políticas	97
TABLA N° 48	Análisis de indicador practicas anticorrupción	98

TABLA N° 49	Análisis de indicador Participación en Proyectos Sociales gubernamentales	98
TABLA N° 50	Análisis de indicador construcción de la ciudadanía	99

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se viene aplicando la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Maestro Perú, Chacarilla-Surco en el 2016. El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, en el marco teórico se desarrolló la Guía de implementación de responsabilidad social empresarial propuesto por la Asociación De Empresario Cristianos (ADEC). La muestra estuvo conformada por un total de 80 trabajadores de la empresa Maestro Perú. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 24. El instrumento que se utilizó en la investigación es una guía de desarrollado por ADEC, por lo mismo su aplicación ya es estandarizada en las diversas instituciones latinoamericanas. De igual manera se validó el instrumento mediante juicios de expertos, así mismo el Alfa de Cron Bach fue de 0.943, el cual evaluó el grado de confiabilidad del instrumento que origino resultados consistentes y coherentes, finalmente el instrumento aporto información trascendental para poder concluir con el estudio de la variable ya que permitió realizar la discusión, conclusión y recomendación.

La investigación desarrollada concluye que para un 55% de los colaboradores, maestro desarrolla responsabilidad social empresarial, paralelamente para un 38.8% solo se desarrolla en parte.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, grupos de interés.

ABSTRACT

This research general objective was to determine how corporate social responsibility is applied from the perspective of the workers of the company master Peru, Chacarilla-surco in 2016. This research work is quantitative, descriptive, non-experimental design, cross section, in the framework level theorist developed the implementation of corporate social responsibility guide proposed by the Association of Christian businessman (ADEC). The sample was comprised of a total of 80 workers of the company master Peru. The collected data were processed and analyzed using the SPSS software version 24. The instrument that was used in the research is a guide developed by ADEC, therefore its application because it is standardized in various Latin American institutions. Similarly was validated by expert instrument, same Cron Bach's alpha was 0.943, which evaluated the degree of reliability of the instrument which originated results consistent and coherent, finally the instrument contributed crucial information to be able to conclude with the study of the variable since it allowed for discussion, conclusion and recommendation.

The research developed concludes that for a 55% of them contributors, master develops responsibility social business, in parallel to a 38.8% only is develops in part.

Key words: corporate social responsibility, interest groups.