



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Responsabilidad Social Empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del

Distrito de Trujillo año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

Eustaquio Cruz, Isela

Asesora Metodóloga

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine

Asesor Especialista

Mg. Yzquierdo Pérez, Luis Enrique

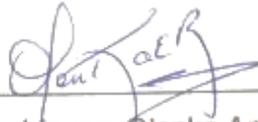
Línea de Investigación

Gestión del Talento Humano

Trujillo – Perú

2017

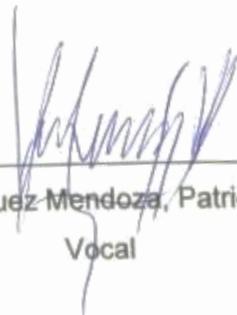
Página del Jurado



Dra. Espinoza Rodriguez, Olenka Ana Catherine
Presidenta



Mg. Yzquierdo Pérez, Luis Enrique
Secretario



Dra. Rodríguez Mendoza, Patricia Elena
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haber forjado mi camino, dirigirme por el sentido correcto, en todo momento está conmigo ayudándome aprender de mis errores y no cometerlos otra vez, gracias a su amor me permite levantarme y brindarme la felicidad conjuntamente con el éxito.

A mis padres Clementina Cruz Zavaleta y Bernardo Joaquín Eustaquio Ruiz quienes me han acompañado y brindado su apoyo infinito, para luchar por mi primer gran objetivo e inculcarme sus enseñanzas para ser una profesional con ética.

A mis hermanas Noemí Eustaquio Cruz y Magdalena Eustaquio Cruz quienes son mis más fieles compañeras y las hermanas perfectas que Dios escogió como regalo de vida y ejemplo a seguir.

A mi abuelito Cipriano De la Cruz Moreno que desde el cielo es mi luz divina para seguir con mis propósitos de vida.

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de seguir con mis metas, y a mis padres por luchar junto a mí incondicionalmente para el logro de mi objetivo de ser profesional.

A la Universidad César Vallejo y a los docentes distinguidos de la facultad ciencias empresariales por contribuir a mi formación académica y convertirme en profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Isela Eustaquio Cruz con DNI N° 70525413, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

En tal sentido asumo la 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 César Vallejo.

Trujillo, 04 de diciembre del 2017.



Isela Eustaquio Cruz

DNI 70525413

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Responsabilidad Social Empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C del distrito de Trujillo año 2017”, con finalidad de determinar el nivel de Responsabilidad Social empresarial en la clínica, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requerimientos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación	28
1.6. Objetivos.....	29
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Operacionalización de Variables.....	32
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Validez y Confiabilidad.....	34
2.6. Métodos de análisis de datos.....	35
2.7. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. PROPUESTA	57
VIII. REFERENCIAS	65
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 3.1 Niveles de la dimensión responsabilidad extensiva en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo	37
Tabla 3.2 Niveles de la dimensión responsabilidad extensiva de la responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo	38
Tabla 3.3 Niveles de la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios de la responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo	39
Tabla 3.4 Niveles de la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de la responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo	40
Tabla 3.5 Niveles de la dimensión valores de la responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo	41
Tabla 3.6 Niveles de la percepción de responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo	42
Tabla 3.7 Niveles de la percepción de responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo	43
Tabla 3.8 Niveles predominantes de la percepción de responsabilidad social Empresarial por los usuarios y el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo	44

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad analizar el nivel de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo en el año 2017. El tipo de estudio es descriptivo simple, no experimental de corte transversal, con técnica encuesta donde se aplicó en dos muestras, una compuesta por 90 usuarios que asisten a dicha entidad y la otra lo constituyen 60 colaboradores que desarrollan sus actividades en dicha entidad de salud. Para medición de la variable se construyó dos cuestionarios uno para usuarios y otro para el personal. Del análisis descriptivo, en la dimensión de responsabilidad social extensiva se halló que los usuarios denotan un nivel medio con el 67.8%, de modo similar en el personal se identifica un nivel medio con el 63.3%; en la dimensión ambiente, ciencia, tecnología y derechos humanos los usuarios evidencian un nivel alto con el 67.8%, en tanto, en el personal se denota un nivel medio con el 68.3%; y en la dimensión valores se evidencia predominancia del nivel medio con el 64.4% en usuarios. Finalmente, se concluye una predominancia del nivel medio tanto en la muestra de usuarios como en el personal.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, Usuarios y Personal.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the level of corporate social responsibility in the San Pablo Clinic S.A.C. of the District of Trujillo in the year 2017. The type of study is simple descriptive, not experimental of cross-section, with survey technique where it was applied in two samples, one composed by 90 users that attend that entity and the other one is constituted by 60 collaborators that develop their activities in said health entity. To measure the variable, two questionnaires were constructed, one for users and another for personnel. From the descriptive analysis, in the dimension of extensive social responsibility it was found that the users denote an average level with 67.8%, similarly in the personnel level an average level is identified with 63.3%; in the environment, science, technology and human rights dimension, the users show a high level with 67.8%, while in the staff there is a mean level of 68.3%; and in the values dimension there is a predominance of the middle level with 64.4% in users. Finally, a predominance of the average level is concluded both in the sample of users and in the personnel

Keywords: Corporate Social Responsibility, Users and Staff

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad la responsabilidad social empresarial ha empezado a ocupar un lugar importante en los ámbitos político y público en todo el mundo, así como en las organizaciones grandes y pequeñas, por lo que es conveniente afirmar que la gente se desenvuelve en función a relaciones, que implican compromiso de por medio con quienes conviven, con el medio ambiente, economía, sostenibilidad, progreso y observancia de la normatividad social y moral. Asimismo, la responsabilidad social se asocia con el área de recursos humanos, y, en su mayoría las actividades están relacionadas con los colaboradores de las organizaciones, que están vinculadas a políticas y actuaciones en mayor medida (Moreno, 2010).

De otro lado, se aprecia a medida que hay un avance en el desarrollo de la sociedad, las colectividades se vuelven más propensas al consumismo, las empresas u organizaciones son los espacios de intercambios centrados en el comercio de bienes y servicios, los seres humanos entran en una categoría como agentes económicos, al empezar a ser tratados no como personas en sí, sino como individuos, sujetos y obligaciones.

La responsabilidad social ha tomado forma como una tendencia que se acrecienta cada vez más, es un ejercicio vinculado cada vez más a las destrezas de las organizaciones, la cual en ciertas circunstancias es considerada como una moda, por lo que distintas organizaciones desean hablar del tema; por tal razón no se aborda la temática a profundidad. Por lo que es necesario comprender que la responsabilidad social en las organizaciones debe trascender el aspecto de mero apoyo social, por el contrario, es necesario considerarla como una praxis organizacional ética, con transparencia, comunicativa y con extenso valor en la modificación de los problemas sociales desde las entidades.

Asimismo, al adoptar el enfoque de responsabilidad social, no solamente está relacionada a una destreza defensiva que lo salvaguarda frente posibles imputaciones y quejas de la opinión pública que se torna cada vez más crítica de las consecuencias negativas de la globalización, además como habilidad acometida para generar valor. Sin embargo, responsabilidad social en una organización que debe estar ligada a un área que se ejerza no solamente como parte de formalismo producto de reclamos, sino que debe ser un área estructurada que incluya como parte de sus lineamientos el aspecto ético y moral (Fuentes, Núñez y Veroz, 2008).

En tanto, frente al poco uso del recurso comunicativo en los hospitales, en tiempos actuales, las entidades de salud han apostado por el adelanto de una estrategia llamada política de comunicación institucional que contribuya a la sistematización trascendental. Como parte de dicha política, ciertas entidades de salud han fijado lo que es la responsabilidad social empresarial, como agente que va a servir de comunicación competente para determinar las apreciaciones en los diversos hospitales, en especial los colaboradores, los usuarios y los medios masivos de comunicación (Medina, 2012).

Es decir, que en las entidades de salud que poseen el área de responsabilidad social empresarial, el brindar atención con sentido humano por medio de buen trato, cordialidad, no discriminación entre otras atenciones, no es un acto voluntario, sino que tendrán la obligación de realizarlo; asimismo, los usuarios no simplemente se limitarán a realizar sus quejas en un simple libro de reclamaciones, sino que podrán hacerlo en el área de responsabilidad social empresarial.

Se puede apreciar que las entidades como el instituto para la seguridad del paciente y calidad en sistemas de emergencias médicas (IPAS) así como la organización no lucrativa Incentive MED – Sociedad para la Promoción de la medicina de emergencia pre-hospitalaria gGmbH (ONG) y otras instituciones de apoyo, tienen como finalidad llevar a cabo amplios programas de alineación para

la mejora en el área de emergencia médica en los hospitales, parte del programa es llevar atención gratuita por lo menos a 30 hospitales, clínicas y otros servicios de emergencias de salud. Ello, es evidencia del compromiso y responsabilidad social en la que están inmersas las entidades de salud South American Rescue Association (SARA PERU, sf).

De otro lado, se observa que, en el hospital nacional Dos de Mayo, que pertenece al Ministerio de Salud, en el año 2015 recibió un premio –Quality Perú– debido a su capacidad de gestión, dicha apreciación lo realizó el Instituto latinoamericano de Calidad (LAQI), quien reconoció que dicha entidad cumple con los estándares de gestión y calidad, dentro de dichos estándares está la responsabilidad social como un indicador del Ministerio de Salud (MINSa, junio, 2015).

De tal modo se puede apreciar que el área de responsabilidad social cumple un rol esencial en las organizaciones, y en específico en las de salud, puesto que el contar con dicha área hace que sume como requisito para que se pueda apostar por entidades que cumplan con los estándares de calidad y de ese modo poder no solo brindar una atención adecuada, sino también poder ser referente para otras entidades.

De esta manera se evidencia que cada vez más empresas se orientan a la responsabilidad social en sus prácticas organizacionales, en el Perú destacan 65 entes no gubernamentales socialmente responsables, las cuales presentan cuatro características esenciales, que son la calidad de vida brindada a los trabajadores, la ética profesional en su praxis, su vinculación además del apoyo a la comunidad y al ecosistema, lo cual le permite a las organizaciones aumentar su rentabilidad y posicionarse dentro de su rubro; a pesar de ello que en la ciudad de Trujillo sólo el 1% de las empresas conllevan prácticas de responsabilidad social, a pesar que existen cerca de 40 mil empresas medianas y grandes aún es un gasto en vano para las empresas esta praxis de bien común (Jordán, abril, 2015; Caravedo, abril, 2014).

Por ello a nivel local, también se promueven programas de gestión para la responsabilidad social empresarial, por ejemplo el administrador Saúl Barrantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO), señaló que en el 2017 dicha entidad continuará con el trabajo social por medio de talleres educativos y campañas de profilaxis y fluorización a escolares de primaria y educación media (Web UPAO, enero, 2017).

Asimismo, Trujillo Informa (diciembre, 2015) señaló que dentro de las empresas trujillanas la Caja Trujillo continua con sus actividades de promoción de bienestar social, como parte de sus lineamientos de responsabilidad como organización, beneficiando tanto a la población como al medio ambiente, asimismo, el mismo medio antes mencionado en el mes de junio del mismo año rectifica que estas actividades de responsabilidad social en la Libertad deben verse como una inversión más que un gasto, ya que les ayuda a justificar otros gastos aportando a su medio donde desempeñan sus actividades empresariales, por ello desde el 2016 se están promoviendo modelos de responsabilidad social en distintas organizaciones de la ciudad de Trujillo, lo cual favorece directamente al desarrollo social, ambiental y económico del país (Trujillo Informa, Junio, 2015; Pataz Noticias, Enero, 2016).

En el contexto local las entidades de salud promueven la responsabilidad social, y a la vez hay quienes realizan estudios sobre la base de ello; no obstante, se hace necesario contar con estudios que analicen no solamente las proyecciones sociales que realizan las entidades de salud como un bien comunitario y/o altruista, sino que además de ello se debe profundizar el estudio en las actividades ligadas a como la organización reporta tales acciones en bien de la colectividad de manera sistematizada.

La clínica San Pablo es una de las pocas entidades de salud que cuenta con un área de responsabilidad social empresarial caracterizada por realizar prácticas de responsabilidad social como campañas para la comunidad en general, además se autodenominan como los poseedores de tener a los mejores especialistas en el

área de salud, según refieren en su página web y folletos informativos. Sin embargo, en el mes de octubre del 2013 se suscitó una denuncia a dicha entidad por actos de discriminación, aludiendo que se negaron atender a un menor por presentar autismo por lo que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) resolvió sancionar a dicha entidad con una multa de 51 UIT, que asciende a más de 200 mil nuevos soles por actos de discriminación (La República, octubre, 2016).

En tanto, cuando se habla de responsabilidad social empresarial se hace referencia a algo que va más allá de destinar dinero en favor de las comunidades más necesitadas, sino de brindar atención de calidad a los usuarios que acuden por los servicios. Por tal razón en el área de salud y en específico en Trujillo hay una necesidad de investigar sobre la variable mencionada en la clínica San Pablo, y es así que se apertura la investigación en las cuales se evaluará a tres dimensiones: la responsabilidad extensiva; ambiente, ciencia, tecnología y derechos de los usuarios; y valores transparencia. La investigación pretende hallar el nivel de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo.

Luego de haber explicado la realidad problemática se han planteado las siguientes preguntas de estudio: ¿Cómo se da la responsabilidad Social Extensiva en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo?, ¿Cómo se da el impacto en el ambiente, ciencia y tecnología, derechos de usuarios en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo?, ¿Cómo se da los valores en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo? y ¿Cómo se da la responsabilidad Social Empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo?.

1.2. Trabajos Previos

Rozas (2012) en su tesis:

Sobre responsabilidad social como instrumento de la auditoría en entidades educativas publicas superiores (universidades) de Lima. Tuvo como objetivo principal establecer si la RSE sirve como un

instrumento para la auditoría aplicada en las entidades antes mencionadas. Para la recolección de datos se usó la ficha de análisis documentario, ficha de análisis textual, guía de entrevista y cuestionario de encuesta. Los resultados relacionados a la responsabilidad social empresarial, en el indicador familiarización de la responsabilidad social el 78% refiere estar familiarizado y el 22% esta medianamente familiarizado; en legislación laboral el 50% indica que si se cumple la legislación laboral y el otro 50% manifiesta que no; en apoyo comunal el 62% respondió que sí y el 38% que no; en apoyo al medioambiente el 57% respondió que sí y el 43% que no.

Hernández y Morales (2017) en su tesis:

La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca. Tuvo como objetivos analizar los niveles de las variables: responsabilidad social empresarial y el éxito competitivo y la influencia de una sobre la otra en las empresas agroexportadoras de uva fresca en la región de Ica-Perú. Los resultados en la dimensión social frente al indicador valoración de la contribución de personas discapacitadas el 65% señaló de acuerdo y el 35% muy de acuerdo; en el indicador pagos por encima de la media en el sector el 61% señaló de acuerdo, el 35% muy de acuerdo y solo el 4% en desacuerdo; en el indicador niveles de salud y seguridad laboral un 48% señaló estar totalmente de acuerdo y otro 48% de acuerdo y solo el 4% en desacuerdo; en el indicador formación y el desarrollo profesional de los empleados el 74% manifestó totalmente de acuerdo y el 26% de acuerdo; en el indicador flexibilidad laboral el 53% señaló estar de acuerdo, el 43% totalmente de acuerdo y el 5% en desacuerdo; en el indicador propuestas de los empleados en decisiones de gestión el 74% señaló en de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo; en el indicador participación en proyectos sociales a la comunidad el 78%

marcó de acuerdo, el 13% totalmente de acuerdo y el 9% en desacuerdo. Respecto a la dimensión medioambiental, en el indicador participación relacionada con la protección y mejora del entorno y en el indicador reducción de residuos y reciclaje el 70% señaló de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo.

De la Cruz (2015) en su tesis:

La Responsabilidad Social Empresarial del programa “recíclame, cumple tu papel” de Kimberly Clark Perú y el comportamiento de compra de las mujeres en el distrito Independencia – 2015. Tuvo como objetivos hallar los niveles descriptivos y correlacionar las variables responsabilidad social empresarial y el comportamiento de compra en el distrito Independencia. La muestra lo conformó 155 participantes del sexo femenino, se usó un cuestionario de 19 ítems. Los resultados enfocados a la contribución social y cuidado del medio ambiente, en el indicador valoración del comportamiento responsable, la mayoría de las participantes (34.2%) señaló algunas veces, el 27.7% indicó que la mayoría de veces sí le interesa que los productos contribuyan a la sociedad y medioambiente; en inicio de compra por contribuir al desarrollo social y cuidado del medioambiente el 63.2% afirmo que si utiliza los productos, el 21.3% la mayoría de veces sí, y el 15.5% algunas veces sí; respecto al indicador falta de apoyo al desarrollo de la sociedad y cuidado del medioambiente el 34.8% indicó que no dejaría de comprar productos, un 33.5% indicó que algunas veces sí y algunas veces no; en el indicador información sobre el programa de responsabilidad social “recíclame, cumple tu papel” de la empresa antes mencionada el 13.5% se informó por medio masivos, no obstante, el 74.8% no se informó y enteró; y en el indicador participación en algún programa de reciclaje desarrollado por la empresa, el 96.1% manifestó no haber participado en ningún programa.

Lapa (2014) en su tesis:

La Responsabilidad Social Empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú. Tuvo como objetivo analizar la relación y las secuelas que puede generar la falta de aplicación de la responsabilidad social empresarial en la colectividad laboral en una muestra de 150 participantes que laboran en distintas empresas privadas de diversos distritos de Lima. Para la recolección de datos se utilizó entrevistas, encuestas y análisis documental. Los resultados se presentan desde dos perspectivas: en primer lugar desde los públicos internos, en el indicador recepción de capacitación el 87.30% señaló que sí y el 12.70% no; en comunicación eficiente en la empresa el 39.30% afirma que si existe dicha comunicación, el 32.70% parcialmente y el 28% que no existe; en presencia de seguro de salud y la familia el 55.30% señala que si y el 44.7% que no; en esparcimiento a los trabajadores el 62.3% señala que sí y el 38.7% que no; en integración el 39.3% señala que si, el 35.40% parcialmente y el 25.30% que no existe tal integración; en premiación o estímulos el 53.30% señaló que no y el 46.70% que sí existe dichos incentivos; y en satisfacción por los beneficios el 49.30% parcialmente descontento y el 32% satisfecho. Respecto a los públicos externos, en el indicador protección del medioambiente por parte de las empresas el 45% señaló que no existe, el 32 que no sabe y el 23% que sí existe; en ayuda a los necesitado el 40.5% señaló que no se da, el 30.25 que sí, y el 29.25% no sabe.

1.3. Teorías Relacionadas Al Tema

1.3.1. Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia al compromiso que tiene el inversionista de continuar con sus lineamientos, que consecuentemente le conducirán a la toma de medidas que son requeridas para la organización y donde

la colectividad esté beneficiada de manera objetiva y valorativa Bowen (1953, citado en Paladino y Milberg, 2004).

Es decir, que el área de responsabilidad social desde tal perspectiva hace referencia a que la organización no se limita al subjetivismo acerca del bien a la colectividad, por el contrario que el beneficio hacia la ciudadanía se verá reflejado de modo objetivo.

Otra definición de la responsabilidad social empresarial alude a un constructo que involucra el desempeño de obligaciones económicas, legales, éticas y filantrópicas Carroll (1991, citado en Canessa y García, 2005).

Desde tal definición, la responsabilidad social empresarial debe ser abarcada desde una postura holística, donde comprenda aspectos más allá de lo económico, es decir de labores y ejercicios con sentido humanitario.

Una tercera definición, hace mención al comportamiento y conducta de una organización, que implica transparencia y ética; consecuente con la evolución sostenible del ambiente y la sociedad; considerando las expectativas de sus partes interesadas; cumpliendo con la legislación aplicable y que esté integrada a través de toda la empresa organización internacional de estandarización (ISO, 2010, citado en Peláez, 2013)

Tal definición, hace referencia a las labores que involucran el área de responsabilidad social, y además a la evaluación del ejercicio de dicha labor, haciendo énfasis en el aspecto legal. Por tanto, para efectos del estudio se considerará tal definición.

1.3.1.1. Elementos de la Responsabilidad Social Empresarial

Frente a la multiplicidad de definiciones en lo referente a responsabilidad empresarial o corporativa, ellas confluyen a los siguientes puntos: el compromiso de las organizaciones debe ser el estar encargadas de añadir valor social a la colectividad; la disposición intencional de las organizaciones de acoger acciones

de responsabilidad social empresarial; los favores para la colectividad y grupos implicados; el comportamiento ético, ello trasciende las expectativas acostumbradas de las actividades comerciales, incluyendo las perspectivas de la colectividad sobre el significado de las practica de negocio admisibles; desempeño ambiental, es resaltado este elemento en lo concerniente a la conservación del medio ambiente; y la adaptabilidad, hace referencia a la importancia de adaptar la Responsabilidad Social Empresarial en el ambiente y realidad de las colectividades en que se manejan las organizaciones (Vives, 2007).

El autor antes mencionado identifica 4 grupos de la responsabilidad social.

a) Responsabilidad intensiva

Se refiere a que las organizaciones no dejan su adecuada lógica organizacional y los fundamentos de su responsabilidad inicial con sus socios e inversionistas, destacando la correspondencia de transparencia y rendición de balances que suele conservar como mínimo entre ellos, comprendiendo la fortaleza financiera, la interacción entre inversionistas, la gerencia de riesgos y crisis adyacente a la planificación indispensable (Vives, 2007).

El añadir el área encargada de gestionar un beneficio hacia la colectividad, no implica que dicha organización va a descuidarse de sus intereses financieros como empresa, sino a lo que se apunta es a una reciprocidad entre la empresa y la comunidad.

b) Responsabilidad Extensiva

Este grupo hace referencia a que los sub-grupos implicados con los que la organización sostiene diplomacias de dominio mutuo, entre ellos: 1) con los trabajadores, espacio donde se junta ámbitos de aportación, consideración al sujeto y contextos recatados de labores; 2) con los distribuidores y los compradores, al ser 2 grupos en dos polos extremos de la organización, es decir, quienes promueven la oferta y los del grupo de la demanda, al asegurar medidas

de responsabilidad y de soporte ambiental, social y económico; 3) con la comunidad o colectividad, ello se circunscribe por medio de la gestión de impacto de la organización y la implicancia en el progreso tanto social como económico; 4) con el estado y la sociedad, ello considera la intervención de la organización en el ámbito público y en eventos administrativos de desarrollo social (Vives, 2007).

Este elemento de responsabilidad social, señala que dicha área no simplemente está orientada a responder por la gestión de beneficios frente a la comunidad con alguna carencia, sino también, frente a la sociedad en general, asimismo frente a los organismos públicos y administrativos del Estado

c) Temas transversales (ambiente, ciencia y tecnología, derechos de usuarios)

Esta agrupación, se asemeja a 3 aspectos colaterales que brindan información en relación a la organización de interés. Los cuales son: a) magnitud que la organización favorece dinámicamente y de modo constructivo al amparo de los derechos del ser humano, esencialmente de sus grupos de provecho. b) gestión del impacto en ambiente, incurriendo en sentido positivo en los conflictos ambientales y sociales que allí se desprenden. c) ciencia y la tecnología, alcanzando el progreso de los conocimientos, en conjunto a la transferencia y propagación de sapiencias acerca de los grupos de utilidad para la empresa con el propósito de favorecer con la alineación de focos fructuosos y en la depreciación de la brecha científica e informacional que existe en las naciones desarrolladas y en países no desarrollados (Vives, 2007).

El elemento relacionado a temas transversales, asume que la responsabilidad social debe desarrollarse activamente en sus actividades frente a la comunidad, además debe mostrar preocupación por gestionar actividades que se relacionen con el ambiente, además en bien de la innovación por medio de la ciencia y la tecnología.

d) Valores

Este apartado atañe 3 aspectos usualmente, en las iniciativas de promocionar la responsabilidad social empresarial, los cuales son: valores, en el adelanto del solo acatamiento a nivel reglamentario por la organización, y en el ámbito relacional con los grupos interesados; las normas de anticorrupción, las cuales se centran en los métodos de ordenanzas de las organizaciones, incitando la claridad, imparcialidad, normas e instrucciones para la toma de medidas, la rendición de cuentas con el propósito de promover la rectitud y credibilidad; y el ultimo se refiere a la gestión en responsabilidad social empresarial, la cual suministra un seguimiento de acciones de responsabilidad social empresarial y los medios convenientes para la mayoría que estén interesados del sector público en la organización quienes puedan corroborar, tanto de manera externa como interna, las evidencias reportadas (Vives, 2007).

Este último componente se refiere a los aspectos ligados a la ética y moral, es decir, desempeñarse en función al cumplimiento de los estatutos pautados por la organización, además muestra interés por dedicarse en proporcionar gestión para que se implemente sistemas de anticorrupción dentro de la organización.

1.3.1.2. Enfoques Teóricos De Responsabilidad Social Empresarial

Las teorías que giran en torno a la definición conceptual y planteamientos complejos sobre responsabilidad social empresarial (RSE) son controversiales y poco claros, por lo que señala 4 teorías más relevantes: Teoría instrumental, teoría política, teoría de integración y teoría ética. No obstante, el estudio fundamenta la medición de la variable responsabilidad social en la teoría ética (Garriga y Melé, 2004)

Teoría ética

La ética en la empresa y la responsabilidad social empresarial, tienen la unión como producto de la tercera revolución industrial donde se hace énfasis en la

acumulación capitalista incorporando la informática y otros medios como son la comunicación y el movimiento del capital. Esta teoría se focaliza sobre la base de compromisos éticos de la organización con la colectividad, tomando como punto de partida la utilidad por lograr una mejor sociedad actuando de la mejor manera. Los enfoques relacionados a ésta teoría, son: teoría normativa de grupos de interés, derechos universales, desarrollo sostenible y el bien común (Cuevas, 2006; Garriga y Melé, 2004).

En sí la ética en la empresa y la responsabilidad social da respuesta a la necesidad de dirigir las relaciones de la producción y las fuerzas productivas emanadas de la revolución informática y las comunicaciones.

Los enfoques sobre las teorías acerca de la responsabilidad social, por una parte, consienten identificar la normatividad ética, los favores organizacionales, los requerimientos sociales, y el desenvolvimiento social, en cuatro aspectos que, en su conjunto componen el área de indagación de la responsabilidad empresarial, y por otro lado, exteriorizan la necesidad de desarrollar una nueva teoría que relacione el ámbito empresarial con la colectividad, con el propósito de integrar las cuatro perspectivas mencionadas (Vives, 2007; Garriga y Melé, 2004).

1.3.1.3. Diferencias de acción social respecto a responsabilidad social empresarial

La acción social de la organización, la asignación de sus capitales humanos, experimentados o monetarios a planes de mejora en la colectividad con el fin de beneficiar a las personas perjudicadas, tramitados con sentido organizacional, en los siguientes aspectos: asistencia social, salud, formación, formación competitiva y puesto de trabajo. Tal conceptualización hace referencia acerca de la idea que la acción social involucra el uso de recursos de las organizaciones en favor de las personas con carencia económica (Portillo, 2012).

La definición profundiza en dos ámbitos, por una parte, contribuye a la idea que tales recursos tienen que ser tramitados de manera profesional, es decir, con

sentido empresarial, y por otro, demarca los ámbitos de acentuación a la salud, la asistencia social, la educación y la formación profesional y para el empleo.

Tal definición muestra ciertas restricciones, en primer lugar, no involucra dentro del concepto la concepción de adquirir una devolución para la organización, en segundo término, limita el campo de acción social a la atención de los sectores desprotegidos, además de no involucrar aspectos de impacto social en que las organizaciones consiguen ayudar, –que desde luego lo hacen–, como las campañas de cambio social o los programas de desarrollo institucional o social (Alfonso, 2016).

1.3.1.4. Una nueva perspectiva de responsabilidad social empresarial hospitalaria

Los hospitales son organizaciones que presentan poca práctica relacional, lo cual empobrece el desenvolvimiento de la de la responsabilidad social empresarial. Asimismo, suele ser complicado adecuar al ámbito hospitalario varios de los aspectos que distintas organizaciones de otras secciones profesionales han empezado en el contexto de responsabilidad corporativa. No obstante, el sector hospitalario es caracterizado por distintos componentes que lo diferencian de modo claro de los demás ámbitos o sectores de actividad. Entre los distintos componentes, son destacados los lazos esenciales de la prestación al paciente, los ámbitos sociales y emocionales del servicio, el nivel supremo de preparación profesional de los colaboradores o personal del hospital, así como la coexistencia de gran cantidad de personal que poseen contacto inmediato con el usuario o paciente (Medina, 2012).

Tales factores comprometen a los encargados del área administrativa hospitalaria especular sobre un nuevo constructo de compromiso social empresarial o que se adecue al hospital y que admita la importancia de responsabilidad social en la empresa. Tal concepto debe estar fundamentado en tres esenciales aspectos: valor primordial de la comunicación relacional, protagonismo del usuario, y responsabilidad con la ciencia.

En primera instancia, la comunicación relacional, se refiere al trato que ejerce el profesional que labora en salud con el usuario o paciente, lo cual compone el ejercicio de declaración más esencial que tiene lugar dentro de la entidad de salud. Este tipo de comunicación es más importante en el contexto hospitalario, e influye en la motivación de los participantes en tal proceso comunicacional (Parsons 2001; Duterme, 2007, citado por Medina, 2012).

Se señala como más importante la comunicación relacional, debido a que es el trato con empatía la cual se logra en los primeros contactos con el usuario lo que va a determinar la satisfacción del cliente al finalizar el servicio proporcionado.

Entre las iniciativas de responsabilidad social empresarial que lleva a cabo una entidad de salud debe figurar la alineación de sus practicantes en estrategias de comunicación relacional. Tal iniciativa cobra importancia cuando se afirma que “el encuentro entre el paciente y el profesional de la salud es extremadamente complejo. Está caracterizado por la incertidumbre, la asimetría en la información y a menudo por la ocultación de dicha información” Mckee y Healy (2002, p. 281, citado por Medina, 2012).

Es por tal razón que es sumamente importante que la entidad de salud se centre en hacer que el personal brinde un trato adecuado a los usuarios, puesto que estos (usuarios) al no ser tratados debidamente puedan ocultar información valiosa al profesional cuando se les brinda los servicios, lo que generaría entorpecimiento a la calidad de atención.

En segundo término, el papel protagónico del paciente, se refiere a que pese a la jerarquización empresarial que determina a las entidades de salud y de la especialización profesionalista de quienes laboran, el actor principal de dicha entidad es el paciente. Por lo que se afirma que “los médicos pueden estar bien informados sobre las causas de la enfermedad, el pronóstico, las opciones de tratamiento y las estrategias de prevención, pero sólo el paciente conoce sus propias enfermedades, circunstancias sociales, hábitos, actitudes hacia el riesgo, valores y preferencias” Berry (2007, p.46, citado por Medina, 2012).

Y en tercer término, el compromiso con la ciencia, hace referencia a la toma de conciencia de la colectividad sobre la importancia de la salud, lo cual ha conllevado a distintas entidades que no necesariamente corresponden al sector de salud a propagar pesquisas médicas relacionadas al contexto de prevenir y formar en la praxis de vida saludable. Puesto que los hospitales o entidades de salud hacen referencia a las instituciones sociales que poseen mayor mando científico en el aspecto de salud o sanitario, y que la ciudadanía se torna cada vez más demandante sobre contenidos informativos médicos y/o de salud, y luego que se inicie los trabajos de la RSE en las entidades de salud (hospital) reside en la publicidad de sapiencias médicas a toda la ciudadanía.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017?

1.5. Justificación

La presente investigación se respalda por medio de las proposiciones planteadas por Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Conveniencia, la presente investigación es beneficiosa ya que permite al área de responsabilidad social en conjunto con el área de recursos humanos de la entidad de Salud conocer cómo se presenta la variable RSE tanto en el personal como en usuarios.

Relevancia social, quienes se beneficiarán con el estudio son las empresas del mismo rubro mediante la publicación de dicho estudio, por lo que les permitirá tener conocimiento acerca de los aspectos a mejorar en sus entidades en lo relacionado a la variable estudiada.

Implicancias prácticas, el estudio servirá para que los profesionales de la carrera de administración y de carreras afines con interés en intervenir en lo referente a responsabilidad social, lleven a cabo sistemas de intervención con la finalidad de mejorar la responsabilidad social en las entidades de salud.

Y a nivel académico, la investigación al proporcionar información relevante servirá como un precedente para futuras investigaciones con la misma variable u otra variable similar, además de aplicar otros diseños de estudio, con la finalidad de ampliar el campo de la investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis de investigación

H_i: El nivel responsabilidad social empresarial es alto en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar el nivel de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

1.6.2. Específicos

O₁. Identificar el nivel de responsabilidad extensiva en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

O₂. Identificar el nivel de impacto en el ambiente, ciencia y tecnología, derechos de usuarios en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

O₃. Identificar el nivel de valores en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

O₄. Elaborar una propuesta para la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

II. MÉTODO

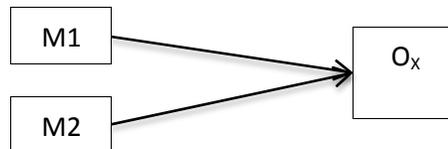
II. Método

2.1. Diseño de investigación

Al considerar las estrategias requeridas para la ejecución de la pesquisa, el tipo de estudio fue el nombrado no experimental, ya que en este se investigó la problemática, sin manipular las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Asimismo, cumplió con los criterios de descriptiva – transversal puesto que su finalidad fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo determinado. El procedimiento radicó en ubicar una o más variables en una muestra de estudio, y proporcionar su descripción Hernández, et al. (2014).

Esquema de diseño:



Dónde:

M1 = Usuarios de la clínica San Pablo

M2 = Colaboradores de la clínica San Pablo

O_x = Responsabilidad Social Empresarial

2.2. Variables y Operacionalización de variables

2.2.1. Variables

- Variable cualitativa 1: Responsabilidad Social empresarial

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Responsabilidad Social Empresarial	Es el comportamiento y conducta de una organización, que implica transparencia y ética; consecuente con la evolución sostenible del ambiente y la sociedad; considerando las expectativas de sus partes interesadas; cumpliendo con la legislación aplicable y que esté integrada a través de toda la organización (ISO, 2010, citado en Peláez, 2013)	La responsabilidad social empresarial se medirá por medio de dos cuestionarios uno para usuarios y otro dirigido colaboradores de la clínica San Pablo, elaborado por la autora del estudio.	Responsabilidad Extensiva	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios de ley trabajadores - Postulaciones de trabajo - Actualización conocimientos - Facilidades de trabajo - Medidas de seguridad e higiene - Beneficios especiales por recursos económicos limitados - Trato grato a usuarios - Compromiso comunidad 	Nominal
			Ambiente, ciencia y de	<ul style="list-style-type: none"> - Casos de discriminación entre usuarios - Atención preferencial - Señalización de la clínica - Simulacros practicados - Desechos de residuos contaminados - Compras del mercado nacional y local - Participación en acciones sociales - Información entregada a usuarios 	
			Valores	<ul style="list-style-type: none"> - Sinceridad en productos ofrecidos - Puntualidad de entrega - Confidencialidad 	

Nota: Los indicadores de la variable responsabilidad social empresarial fueron tomados del autor Vives (2007)

2.3. Población y muestra

Población 1

La primera población lo conforma 120 colaboradores de la clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo, la muestra lo constituye 60 colaboradores entre hombres y mujeres del personal de las distintas jerarquías que labora en la entidad mencionada. Quienes participaron del estudio firmaron voluntariamente el asentimiento informado.

Población 2

La población dos lo conforman los usuarios que asisten a atenderse en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo, la muestra está conformada 90 usuarios entre hombres y mujeres que voluntariamente participaron del estudio.

Para la elección de las personas que participaron en el estudio se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, el cual hace referencia a que para elegir a los participantes del estudio no va a depender de posibilidad, sino de factores relacionados con las peculiaridades de la investigación, por lo que dicho procedimiento no será mecánico en función a la aplicación de formular de probabilidad, sino que va a depender exclusivamente de los criterios de quien investiga (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Criterios de Inclusión

- Personal o usuarios de ambos sexos voluntarios en responder el instrumento aplicado.
- Participantes mayores de 18 años de edad

Criterios de Exclusión

- Participantes que no respondieron completamente los instrumentos aplicados.

- Participantes que falsearon al momento de responder el instrumento, como el marcar más de dos alternativas en una pregunta.

2.3.1. Unidad de Análisis

Para la población 1 la unidad de análisis es los colaboradores de la Clínica San Pablo S.A.C.; y para la población 2 los usuarios asistentes a la Clínica San Pablo S.A.C.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos y la evaluación por medio de dos cuestionarios diseñados para la medición de la variable responsabilidad social empresarial, es decir, mediante la aplicación de dos encuestas, una que evalúa al personal sobre la variable de estudio y el segundo que también evalúa la variable antes mencionada en usuarios.

2.4.2. Instrumento

Cuestionario de responsabilidad social empresarial para el personal.

El cuestionario consta de 21 preguntas, distribuido en 2 sub-escalas, la primera mide responsabilidad extensiva la cual consta de 16 ítems, la segunda mide impacto en el ambiente, ciencia y tecnología, derechos de usuarios la cual consta de 5 ítems, con un tipo de respuesta tipo Likert y dicotómicas. Para determinar la validez del instrumento se hizo por medio de validez de contenido al pasar revisión por jueces expertos. Al efectuar el análisis de evidencias de validez el ítem 8 (la clínica incentiva con premiaciones a sus colaboradores) alcanzo un índice de correlación ítem-factor inferior a .20, por lo que se procedió a eliminar, asimismo, al suprimir dicho ítem el índice de consistencia interna incremento.

Cuestionario de responsabilidad social empresarial para los usuarios.

El cuestionario consta de 19 preguntas que evalúan la dimensión valores con 4 ítems; además también evalúa aspectos inmersos en la dimensión de responsabilidad extensiva en perspectiva del usuario con 6 ítems y en la tercera dimensión de temas transversales con 9 ítems. El tipo de respuesta es de tipo Likert y dicotómicas. Para determinar la validez del instrumento se efectuó por medio de validez de contenido consultado a expertos en el tema.

2.5. Métodos de análisis de datos

Acto seguido a la recolección de datos, se organizó la información a una base de datos en el programa Excel 2016, del paquete Microsoft Office 2016, posteriormente se exportó la información organizada al Software estadístico IBM Statistical Package SPSS, versión 24, previo a los análisis pertinentes de los objetivos del estudio, se efectuó el análisis de consistencia interna o confiabilidad de los instrumentos tanto para personal como para usuarios por medio del coeficiente alfa de Cronbach, en lo que respecta al instrumento relacionado a usuarios, alcanzó índices que varían de .602 a .718 y el cuestionario total alcanzó un índice de .799. En lo concerniente a los índices de consistencia interna para el cuestionario de personal alcanzó un alfa de .538 a .735 para las dimensiones y un alfa de .781 para el cuestionario total.

Se realizó el análisis descriptivo, para dicho análisis se utilizó las medidas de tendencia central como la media, mediana y la moda, además la desviación estándar; con la finalidad de establecer los índices de frecuencia y porcentuales de la variable estudiada.

2.6. Aspectos éticos

Se empleó un documento que consiste en informar a cada participante, el cual señala las autorizaciones pertinentes para llevar a cabo el estudio, asimismo para la utilización de la información recolectada para efectos de la investigación, también el documento consta en informar al participante sobre el propósito que persigue el estudio. Por otra parte, se le brindó la confidencialidad de la información que ellos proporcionen.

III. RESULTADOS

III. Resultados

Objetivos específicos

O₁. Identificar el nivel de responsabilidad extensiva en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

Tabla 3.1

Niveles de la dimensión responsabilidad extensiva en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Nivel	f	%
Responsabilidad Extensiva	Alto	10	11.1
	Medio	61	67.8
	Bajo	19	21.1
Total	Total	90	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.1, se observa las frecuencias de la dimensión responsabilidad social empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo, se observa que el 11.1% de los participantes se ubica en el nivel alto, el 67.8% en el nivel medio y el 21.1% en el nivel bajo.

Tabla 3.2

Niveles de la dimensión responsabilidad extensiva de la responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Nivel	f	%
Responsabilidad Extensiva	Alto	19	31.7
	Medio	38	63.3
	Bajo	3	5.0
Total	Total	60	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada al personal que labora en la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.2, se observa las frecuencias de la dimensión responsabilidad extensiva de la responsabilidad social empresarial en el personal que labora en la clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, donde el 31.7% se ubica en el nivel alto, el 63.3% en el nivel medio y el 5% en nivel bajo.

O₂. Identificar el nivel de impacto en el ambiente, ciencia y tecnología, derechos de usuarios en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

Tabla 3.3

Niveles de la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios de la responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Nivel	f	%
Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios	Alto	61	67.8
	Medio	26	28.9
	Bajo	3	3.3
Total	Total	90	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.3, se observa las frecuencias de la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios responsabilidad social empresarial en usuarios que asisten a la clínica San Pablo de la Ciudad de Trujillo, donde el 67.8% se ubica en el nivel alto, el 28.9% en el nivel medio y el 3.3% en el nivel bajo.

Tabla 3.4

Niveles de la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de la responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Nivel	f	%
Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usurarios	Alto	16	26.7
	Medio	41	68.3
	Bajo	3	5.0
Total	Total	60	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada al personal que labora en la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.4, se observa las frecuencias de la dimensión del cuestionario de responsabilidad social para el personal que labora en la clínica San Pablo de la Ciudad de Trujillo, donde el 26.7% se ubica en el nivel alto, el 68.3% en el nivel medio y el 5% en el nivel bajo.

O₃. Identificar el nivel de valores en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

Tabla 3.5

Niveles de la dimensión valores de la responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Nivel	f	%
Valores	Alto	22	24.4
	Medio	58	64.4
	Bajo	10	11.1
Total	Total	90	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada al personal que labora en la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.5, se observa las frecuencias de la dimensión valores de la responsabilidad social empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, donde el 2.4% se ubica en el nivel alto, seguido del 64.4% en el nivel medio y, el 11.1% en el nivel bajo.

Objetivo General

Analizar el nivel de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017

Tabla 3.6

Niveles de la percepción de responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Variable	Nivel	f	%
Responsabilidad Social Empresarial	Alto	31	34.4
	Medio	51	56.7
	Bajo	8	8.9
Total	Total	90	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.6, se aprecia las frecuencias de la responsabilidad social empresarial según la percepción de los usuarios de la clínica San Pablo de la Ciudad de Trujillo, donde el 34.4% se ubica en un nivel alto, seguido de un 56.7% que se ubica el nivel medio y el 8.9% en el nivel medio.

Tabla 3.7

Niveles de la percepción de responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo.

Variable	Nivel	f	%
Responsabilidad Social	Alto	24	40.0
	Medio	33	55.0
	Bajo	3	5.0
Total	Total	60	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada al personal que labora en la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.7, se aprecia las frecuencias de la responsabilidad social empresarial según la percepción del personal de la clínica San Pablo de la Ciudad de Trujillo, donde el 40% se ubica en un nivel alto, y un 55% tanto para el nivel medio y el 5% en el nivel bajo.

Contrastación de Hipótesis

H_i: El nivel responsabilidad social empresarial es alto en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

Tabla 3.8

Niveles predominantes de la percepción de responsabilidad social Empresarial por los usuarios y el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo.

Variable	Rubro	Niveles	f	%
Responsabilidad Social	Usuarios	Medio – Alto	51 – 31	56.7 – 34.4
Empresarial	Personal	Medio – Alto	33 – 24	55.0 – 40.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la clínica San Pablo de Trujillo

En la tabla 3.8, se aprecia los niveles predominantes de la percepción de la responsabilidad social empresarial, los cuales tienen una tendencia de ubicarse de medio a alto para los dos rubros, por tanto, se acepta parcialmente la hipótesis planteada, ya que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio. Ello se sustenta en los postulados de Betancourt (2015) quien señala que en los estudios de variables sociales hay una tendencia a una variabilidad de cultura a cultura, asimismo, diversos metodólogos señalan que, cuando se lleva a cabo un estudio es con la finalidad de hallar resultados similares o distintos a lo planteado en las hipótesis de investigación, ya que en un estudio descriptivo de transversal (como es la naturaleza de la presente investigación), existe distintas limitaciones como el no poder controlar variables que pueden afectar la variable medida; además el estudio descriptivo tiene como finalidad mostrar un panorama de como se refleja la variable en la población de estudio, para luego efectuar estudios con otro diseño de investigación, como un estudio comparativo y/o correlacional (Hernández et al., 2014; Alarcón, 2013).

IV. DISCUSIÓN

IV. Discusión

El estudio de la responsabilidad social empresarial ha cobrado relevancia puesto que se asocia con el área de recursos humanos, ya que en su mayoría las labores se relacionan tanto con el colaborador y con quien recibe el servicio por parte de las organizaciones, ello está vinculada con las políticas y acciones en mayor medida. No obstante, las entidades de salud carecen de la incorporación de un área de la responsabilidad social empresarial, por lo que hay pocos estudios que den respuesta a cómo se desarrolla dichas áreas en tales organizaciones. Por tal razón se realizó un estudio con la finalidad de analizar los niveles de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. de la ciudad de Trujillo.

Respecto al objetivo específico, en la tabla 3.1 y 3.2, se manifiestan los resultados relacionados a los niveles de responsabilidad social extensiva, en los usuarios el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 67.8%, seguido del 21.1% en el nivel bajo; en tanto, en el personal se observa que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 63.3%, seguido del 31.7% en el nivel alto. Ello indica que las diversas áreas implicadas en el trato por parte de la organización con los clientes y/o usuarios que reciben el servicio, es percibido medianamente aceptable tanto por parte de los usuarios como por parte del personal, sin embargo cabe destacar que la tendencia de la respuesta del personal es a ser más aceptable que la de los usuarios.

Lo encontrado en la dimensión responsabilidad extensiva en usuarios, en tabla 3.9, los resultados evidencian un tipo de respuesta de a veces en los indicadores: apoyo a los necesitados y promoción de voluntariado donde los usuarios respondieron con una tendencia de a veces en los dos indicadores, ello se corrobora con lo hallado por Lapa; 2014 como parte de sus resultados en las respuestas de los públicos externos, en especial en el indicador ayuda a los más necesitados el 40.5% refería que en las empresas donde se llevó a cabo el estudio no se da tal ayuda, el 30.25% señaló que si se daba y el 29.25% no conoce. Por

tanto, se concluye que dicha percepción ubicada en un nivel medio se asocia a las expectativas que sostienen los usuarios y/o clientes de las empresas, lo cual no puede ser suplido en su totalidad, debido a que la finalidad de la responsabilidad social no se limita solo a ayudas sociales.

En lo concerniente a lo encontrado sobre responsabilidad extensiva en el personal, en la tabla 3.10, los resultados evidencian un tipo de respuesta a veces y siempre en los indicadores apoyo a los necesitados y promoción de voluntariado; ello se corrobora con lo encontrado por Rosas; 2012 quien al considerar el indicador apoyo comunal halló en el personal que el 62% manifestó que si se realizaba tal apoyo y el 38% que no, asimismo en el estudio desarrollado por Hernández y Morales (2017) quienes consideraron el indicador participación en proyectos sociales el 78% señaló que si existe tal participación y solo el 9% que no existe tal participación. Por tanto, se concluye que desde la perspectiva del personal tienden a percibir que si se da tal apoyo a la comunidad.

Asimismo, en la dimensión de responsabilidad extensiva según la percepción del personal, en la tabla 3.10, se observa que las respuestas del indicador inclusión de personas con discapacidad, el 86.7% señala que si se da en la clínica, ello se ratifica con el estudio de Hernández y Morales; 2017 en el indicador valoración de las personas con discapacidad el 65% marcó en de acuerdo y el 35% en muy de acuerdo. Además, en la misma tabla 3.10, se evidencia que en los indicadores: facilidades de capacitación y facilidad de trabajo, la tendencia de respuesta en el estudio desarrollado es en a veces; no obstante, ello se revalida con el estudio de Lapa; 2014 donde en su mayoría los participantes del estudio señalaron que si se da capacitaciones en su centro de trabajo. Por lo cual se concluye, que desde la perspectiva del personal considera que como función de la responsabilidad social extensiva si se incluye a personas con discapacidad, y se facilita a los mismos colaboradores para que se capaciten.

En el segundo objetivo específico, en la tabla 3.3 y 3.4, se muestran los resultados sobre los niveles de la dimensión ambiente, ciencia, tecnología y derechos de usuarios en la muestra de estudio, en los usuarios se identificó predominancia en

el nivel alto con un 67.8%, y en el personal en el nivel medio con un 68.3%. Ello indica que la percepción de la gestión de actividades relacionadas al ambiente y el bien de la innovación de la ciencia y tecnología, los usuarios tienden a percibir con mayor aceptación que el personal, tal diferencia puede estar asociada a la capacidad de conocimiento por parte de las diferentes poblaciones, es decir, que el personal como profesionales se encuentran más familiarizados con los temas como ciencia y tecnología por lo que pueden darse cuenta con mayor facilidad de lo que la empresa adolece, a diferencia de los usuarios que no necesariamente son profesionales y tienen menor conocimiento de la variable mencionada.

En lo concerniente a lo hallado en la segunda dimensión, en la tabla 3.11, se observa que en los usuarios, frente al indicador: la clínica presenta condiciones de ahorro y contribución a los usuarios respondieron en su mayoría que sí; ello se respalda en los estudios desarrollados por De la Cruz; 2015 quien en su investigación a un grupo de clientes de una empresa que implementó un programa denominado: recíclame, cumple tu papel, evaluó los indicadores: valoración del comportamiento responsable, compra porque la empresa contribuye al desarrollo social y medioambiente, falta de apoyo al desarrollo de la sociedad y cuidado del medioambiente, en los dos primeros la muestra estudiada señaló en su mayoría que algunas veces le interesaría comprar (cuando se apoya a la comunidad), asimismo en el tercer indicador la tendencia fue a responder que algunas veces compraría cuando la empresa no se preocupe por contribuir al medioambiente. Por tanto se concluye, los usuarios y/o clientes perciben de una manera medianamente aceptable los beneficios relacionados a la contribución y ahorro.

Asimismo, se evaluó el indicador, hay presencia de grifos que desperdician agua, donde la tendencia de respuesta fue que no en su mayoría, así como se muestra en la tabla 3.11, en contraste a ello, los resultados de Lapa; 2014 frente al indicador protección del medioambiente, halló que el 45% señaló que no existe tal protección y solo el 23% indicó que si se daba tal protección. Por lo cual se concluye, que la disimilitud en las respuestas probablemente se debe a las diferencias de poblaciones evaluadas.

En lo concerniente a los resultados referidos a la percepción del personal en la segunda dimensión, en la tabla 3.12, se evidencian que en los indicadores: separación de los residuos contaminados y cuenta con una empresa ambiental, la tendencia de respuesta fue que sí; ello se asemejan a lo hallado por Rosas; 2012 quien frente al indicador: participación con la protección y mejora del entorno, y reducción de residuos y reciclaje, el 70% señaló estar de acuerdo que se da en la empresa donde se efectuó el estudio. Por lo tanto se concluye, que desde la perspectiva del personal, reconocen que si hay una contribución sustancial con el medioambiente.

En el tercer objetivo específico, en la tabla 3.5, se muestran los resultados del nivel en valores de la organización por parte de los usuarios; de ello se halló que la predominancia de las puntuaciones se ubica en el nivel medio con un 64.4% seguido del nivel alto con un 24%. Ello indica que los aspectos ligados a la ética y moral, es decir, que la percepción de los usuarios del desempeño en función del cumplimiento de los estatutos pautados por la organización, es apreciado en un nivel medio. Lo hallado se sustenta en lo propuesto por Berry; 2007, citado por Medina, 2012 quien manifiesta que los médicos pueden estar adecuadamente informados sobre las causales de la enfermedad, pronóstico, opciones de tratamiento y prevención, pero va a ser el paciente quien va a conocer en sí su propio malestar, hábitos actitudes, preferencias, etc. Lo afirmado por el autor guarda semejanza con los indicadores evaluados los cuales hacen referencia al trato oportuno de los médicos.

Finalmente, el estudio tuvo como hipótesis de investigación que el nivel de responsabilidad social empresarial era alto en la muestra estudiada, al respecto en la tabla 3.7, se halló que los niveles predominantes tienen una tendencia a ubicarse de medio a alto para los dos rubros (usuarios y personal), por tanto, se acepta parcialmente la hipótesis planteada, ya que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio. Lo encontrado en la investigación se sustenta en el estudio desarrollado por Medina; 2012 sobre responsabilidad social empresarial en el ámbito de la salud, quien señala que las entidades de salud son organizaciones

que presentan poca praxis relacional, lo cual empobrece el desenvolvimiento de la responsabilidad social empresarial, asimismo, dichas entidades se caracterizan por diferentes componentes que los distinguen de manera clara de otros contextos de actividad.

Los conocimientos adquiridos en el presente estudio descriptivo simple servirán como precedente para profundizar en la investigación de la variable con otros diseños, es decir, desarrollar estudios correlacionales donde se asocie con otras variables que afecten a la responsabilidad social empresarial, asimismo, se puede desarrollar estudios comparativos, es decir, donde se contraste los niveles de la responsabilidad social empresarial de otras clínicas.

V. CONCLUSIONES

V. Conclusiones

En el presente estudio de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos en la muestra de estudio, permite concluir:

- 5.1. En la dimensión de la responsabilidad extensiva, los usuarios perciben la variable con una predominancia en el nivel medio y con una tendencia hacia el nivel bajo (67.8% y 21.1%), en tanto, la percepción por parte del personal predomina en el nivel medio con una tendencia al nivel alto (63.3% y 31.7%). Es decir, que el personal reconoce con más precisión las labores orientadas a la sociedad que lleva a cabo la clínica. (Tabla 3.1 y 3.2)
- 5.2. En la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios, los niveles en los usuarios se ubican predominantemente en un nivel alto con una tendencia a nivel medio (67.8% y 28.9%), no obstante, el personal percibe la variable con un predominancia en el nivel medio con una tendencia al nivel alto (68.3% y 26.7%). Es decir, que los usuarios son los perciben que la clínica presenta ambientes implementados con tecnología y/u otros avances, lo cual se debe al nivel cultural entre los usuarios y el personal de salud que labora en la entidad. (Tabla 3.3 y 3.4)
- 5.3. En la dimensión valores la muestra estudiada percibe la variable con una predominancia en el nivel medio con una tendencia al nivel alto (64.4% y 24.4%). Es decir, que los usuarios califican como aceptable los valores que se practican en la institución donde se desarrolló el estudio. (Tabla 3.5)
- 5.4. En la variable responsabilidad social empresarial, los usuarios perciben la variable con una predominancia en los niveles medio y alto (56.7% y 34.4%), de modo similar el personal percibe la variable con una predominancia en los niveles medio y alto (55% y 44%). Es decir, de modo general tanto usuarios como el personal de salud evaluado perciben como aceptable la responsabilidad social que se practica en la clínica. (Tabla 3.6 y 3.7)

5.5. Finalmente, se llegó a la conclusión, que en ambas muestras estudiadas (personal y usuarios) que la predominancia de las frecuencias se ubica en el nivel medio con una tendencia al nivel alto, lo cual indica ambas poblaciones valoran la variable de manera adecuada según los indicadores evaluados. Para ello es necesario conocer el problema legal de la clínica en la cual se vio inmersa en el año 2016, tras la denuncia por discriminación a un niño con autismo; la clínica san pablo empezó a realizar constantemente campañas de proyección social en lugares alejados como en el Distrito el Porvenir y otros lugares, brindando asistencia médica gratuita para contrarrestar el problema suscitado. Es por ello que los resultados de usuarios como personal se ven reflejados con nivel medio con tendencia alto y son favorables para la clínica.

S.A.C. (Tabla 3.8)

VI. RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

Se recomienda al Gerente General:

- 6.1. Considerar el desarrollo de charlas informativas acerca de las labores sobre responsabilidad social empresarial dirigida a los usuarios, con la finalidad de que éstos conozcan más de acerca la labor social que desarrolla la clínica.
- 6.2. Llevar a cabo una evaluación interna en lo relacionado a ciencia, tecnología y ambiente con la finalidad de mejorar dichos aspectos.
- 6.3. Llevar a cabo un estudio sobre la dimensión valores de la responsabilidad social empresarial en el personal que labora en la Clínica.

Se recomienda que en futuras investigaciones:

- 6.4. Desarrollar un estudio correlacional entre la variable responsabilidad social empresarial con la variable satisfacción en los beneficiados de la entidad que presta los servicios.

VII. PROPUESTA

VII. Propuesta

Propuesta de Inserción Socio Laboral:

“Programa de contratación de personas discapacitadas y de la tercera edad año 2017”

7.1. Fundamentación teórica

La inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral ha sido objeto de atención de modo creciente en los últimos tiempos, logrando materializarse a nivel legal en países europeos y hasta latinos. La importancia de incluir personas con discapacidad se fundamenta en el postulado teórico biopsicosocial, el cual concibe al individuo como poseedor de salud no solo a nivel físico, sino a nivel psíquico y social. Es decir, que para que el ser humano posea una salud completa necesita estar realizado también a nivel personal y social, razón por la cual el ocupar un puesto laboral, aporta para la realización de ese individuo.

En el Perú, en el marco de su política de humanización el Seguro Social de Salud, se ha comprometido a eliminar los distintos obstáculos que frenan a las personas con discapacidad a ejercer sus derechos y su inclusión total y efectiva en la sociedad. La finalidad de ésta iniciativa es la neutralización progresiva de las barreras comportamentales, arquitectónicas y comunicacionales, además de otras barreras que frenan el acceso a sus derechos de las personas que presentan alguna discapacidad.

La Clínica San Pablo es una de las pocas entidades de salud que cuenta con área de responsabilidad social empresarial caracterizada por llevar a cabo campañas en favor de la comunidad; sin embargo, en una fuente informativa refiere que existe una denuncia a dicha entidad por actos de discriminación. Por tanto, el presente programa de contratación de personas discapacitadas y de la tercera edad, se fundamenta en los resultados obtenidos del análisis de los resultados, donde al analizar los indicadores para ver si existía discriminación en dicha entidad, cierto porcentaje tanto de usuarios como de personal respondió de modo afirmativo. Por tal motivo, se constituye una base para que los directivos

implementen un programa que esté ligado a la inclusión de personas con discapacidad para el ejercicio de labores.

7.2. Objetivo principal

Presentar un programa de contratación de personas discapacitadas y tercera edad con la finalidad de mejorar el área de responsabilidad social extensiva en la Clínica San Pablo de Trujillo, 2017.

7.3. Objetivos específicos

Mejorar la imagen y el posicionamiento de la Clínica San Pablo por medio de la contratación de personas con discapacidad.

Diseñar y elaborar formatos para medir los efectos del programa sobre el nivel de percepción de la responsabilidad social extensiva.

Hacer un seguimiento desde sus inicios hasta el logro de resultados esperados de la contratación de personas con discapacidad.

7.4. Plan estratégico

Tabla 09: Plan estratégico de la propuesta de inserción laboral de personas con discapacidad y de la tercera edad año 2017

OBJETIVOS		RESULTADOS	INDICADORES	LINEA BASE	META
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS				
Presentar un programa de contratación de personas discapacitadas y tercera edad con la finalidad de mejorar el área de responsabilidad social extensiva en la Clínica San Pablo de T rujillo, 2017.	Diseñar y elaborar formatos para medir los efectos del programa sobre el nivel de percepción de la responsabilidad social extensiva.	Los formatos elaborados permitio la facilidad de medición del nivel de percepción de la respnsabilidad social extensiva.	N° de formatos elaborados	1 formato	2 formatos
			Nivel de percepcion de la responsabilidad extensiva	alto	muy alto
		Mayor cantidad de personas contratadas con discapacidad y de la tercera edad	% de personas contratadas	4ta parte del personal	3ra parte del personal
	Mejorar la imagen y el posicionamiento de la Clínica San Pablo por medio de la contratación de personas con discapacidad.	Los usuarios perciben a la clinica San Pablo como una entidad privada que se preocupa por la solución de problemas crecientes de la comunidad.	N° de usuarios promedio que tengan buena percepción de la clínica	200 usuarios	500 usuarios
		Las personas contratadas tienen un sueldo para mejorar su calidad de vida	Soles ganados por hora de trabajo	10 soles	20 soles
	Hacer un seguimiento desde sus inicios hasta el logro de resultados esperados de la contratación de personas con discapacidad.	La evaluación constante de la percepción de la imagen y posicionamiento de la clínica permitio verificar si se obtuvo resultados favorables.	N° de evaluaciones	2 evaluaciones	3 evaluaciones

7.5. Plan operativo

Tabla 10: Actividades a realizar según resultado y responsable del área encargada a ejecutarlo y cronograma para logro de los resultados propuestos

R	ACTIVIDADES POR RESULTADO	METAS	MES 1		MES 2					MES 3					MES 4					MES 5					RESPONSABLE
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
R1	<i>Los formatos elaborados permitió la facilidad de medición del nivel de percepción de la responsabilidad social extensiva.</i>																								
A1.1	Elaborar formatos	2 formatos elaborados para evaluar el nivel de percepción	X																				JEFE DE RR HH		
R2	<i>Mayor cantidad de personas contratadas con discapacidad y de la tercera edad</i>																								
A2.1	Elaboración de programa	2 semanas de elaboración	X	X																			ESPECIALISTA DE RR HH		
A2.2	Aprobación del programa por gerencia	1 semana después de haberse presentado			X																		GERENCIA GENERAL		
A2.3	Pasar la convocatoria por canales trujillanos	2 canales de televisión en sección de noticias convocatoria en			X																		JEFE DE MARKETING		
A2.4	Convocatoria de personal por redes sociales	4 publicaciones de convocatoria en medios digitales			X																		JEFE DE MARKETING		
A2.5	Entrevista de personal	300 convocados para entrevista personal				X																	JEFE DE RR HH		
A2.6	Selección personal	Equivalente a tercera parte de personal contrataciones					X																JEFE DE RR HH		
A2.7	Inducción del personal contratado	8 semanas			X	X	X	X	X	X	X	X	X										JEFE DE RR HH		
A2.8	Capacitación al personal	Contantemente			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	ESPECIALISTA DE RR HH		
R3	<i>Los usuarios perciben a la clínica san pablo como una entidad privada que se preocupa por la solución de problemas crecientes de la comunidad.</i>																								
A3.1	Llenado de formatos(encuesta) por usuarios donde se realizará preguntas sobre percepción de clínica (se brindara un	500 Formatos llenados por usuarios de la clínica							X			X			X			X			X		ESPECIALISTA DE RR HH		

regalito sorpresa)

R4	Las personas contratadas tienen un sueldo para mejorar su calidad de vida			
A4.1	Reciben primer sueldo	4,800.00 soles mensuales en promedio según puestos ocupados	X	JEFE DE RR HH
R5	La evaluación constante de la percepción de la imagen y posicionamiento de la clínica permitió verificar si se obtuvo resultados favorables.			
A5.1	Primera evaluación	1 mes después de la primera contratación	X	JEFE DE RR HH
A5.2	Segunda evaluación	2 mes después de la primera contratación	X	JEFE DE RR HH
A6.3	Tercera evaluación	3 mes después de la primera contratación	X	JEFE DE RR HH
A4.4	Cuarta evaluación	4 mes después de la primera contratación	X	JEFE DE RR HH

7.6. Recursos a utilizar en la implementación

Para la implementación del programa, es necesario auxiliarse de herramientas que lleven al éxito del mismo, por lo tanto es indispensable la aplicación de los siguientes recursos:

- a) Recursos Humanos: es el elemento más importante de toda la actividad dentro Clínica, y para realizar la implementación es necesario que se involucren a todas las personas que allí laboran.
- b) Recursos Financieros: para poder llevar a cabo la implementación de este Modelo es necesario contar con un presupuesto financiero, los montos a asignar deberán estar en relación directa con los gastos del programa.
- c) Recursos Materiales y tecnológicos: Se entiende por recursos materiales todos los elementos necesarios como, papelería, mobiliario y equipo, equipo de cómputo, instalaciones físicas adecuadas, proyectores, conexiones a Internet, correo electrónico y pagina Web para la publicación de los avance del proyecto.

7.7. Presupuesto del Programa de Implementación

Tabla 11: Presupuesto detallado con recursos necesario para implementación de propuesta

PRESUPUESTO DE PROGRAMA DE INSERCIÓN LABORAL				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<i>RECURSOS HUMANOS</i>				
capacitador	Horas	56	S/. 120	S/. 6,720
Encuestador	dia	15	70	S/. 1,050
<i>RECURSOS MATERIALES</i>				
Pizarras	Unidad	5	S/. 85.00	S/. 425.00
proyector	Unidad	1	700	S/. 700.00
laptop	Unidad	1	2500	S/. 2,500.00
Fotocopias	Unidad	1000	S/. 0.10	S/. 100.00
Lapiceros	Unidad	600	S/. 0.50	S/. 300.00
Resaltadores	Unidad	30	S/. 2.00	S/. 60.00
Plumones	Unidad	50	S/. 2.50	S/. 125.00
Correctores	Unidad	50	S/. 2.00	S/. 100.00
Papelotes	Ciento	4	S/. 50.00	S/. 200.00
Hojas de colores	Unidad	1000	S/. 0.10	S/. 100.00
Limpia tipo/cinta	Unidad	20	S/. 2.00	S/. 40.00
Refrigerios	Unidad	500	S/. 3.00	S/. 1,500.00
Merchandising	kit	600	S/. 3.00	S/. 1,800.00
<i>RECURSOS PUBLICITARIOS</i>				
Televisión	minutos	40	S/. 15.00	S/. 600.00
TOTAL PRESUPUESTO				S/. 15,270.00

VIII. REFERENCIAS

VIII. Referencias

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. (2a ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Alfonzo, D. (2016) *Responsabilidad Social Empresarial –RSE- Y RRHH en el sector Clínicas Veterinarias*. (Tesis Doctoral) Universidad de la República, Montevideo, Uruguay.
- Caravedo, B. (9 de abril, 2014). Sólo el 1% de las empresas en el Perú practica la Responsabilidad Social. *TrujilloInforma.com*. Recuperado de: <http://trujilloinforma.com/trujillo/solo-el-1-de-las-empresas-en-el-peru-practica-la-responsabilidad-social/>
- Canessa, G. y García, E. (2005) *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Perú, Ed: Siklos S.R. Ltda.
- De la Cruz, R. (2015). *La responsabilidad social empresarial del programa “recíclame, cumple tu papel” de Kimberly Clark Perú y el comportamiento de compra de las mujeres en el distrito independencia – 2015*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Escobar, E. (2015). *La responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad*. (Tesis para optar el grado de Magister). Pontificia Universidad Católica de Perú, Lima, Perú.
- Fuentes, F., Núñez, J., & Veroz, R. (2008). Applicability of Corporate Social Responsibility to Human Resources Management Perspective from Spain. *Journal of Business Ethics*, 82, 27 – 44.
- Garriga, E. & Mele, D. (2004). Corporate Social Responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*. 53, (1 - 2), 51 – 71.
- Jordán, R. (08 de abril, 2015). Perú 2021: Estas son las 65 peruanas socialmente responsables. *Grupo El Comercio*. Recuperado de:

<http://elcomercio.pe/economia/peru/peru-2021-son-65-peruanas-socialmente-responsables-188236>

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, D. & Manrique, G. (2017). *La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca*. (Tesis de Licenciatura) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Lapa, L. (2014). *La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú*. (Tesis Doctoral) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Medina, P. (2012) La responsabilidad social corporativa en hospitales: un nuevo desafío para la comunicación institucional. *Rev Esp Comun Salud*, 3(1): 77-87
- Ministerio de Salud (MINSA, 24 de junio, 2015) Distinguen a Hospital Dos de Mayo por rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=16678>
- Moreno, A. (2010). *La Responsabilidad Social Empresarial: Oportunidades, estrategias, organizativas y recursos humanos*, Barcelona, Piramide
- Rozas, A. (2012). *La responsabilidad social como herramienta de la auditoría en las universidades públicas de Lima*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Paladino, M. y Milberg A. (2004). *La responsabilidad de la empresa en la sociedad. Construyendo la sociedad desde la tarea directiva*. Buenos Aires: Ariel Ediciones.

Pataz Noticias (15 de enero, 2016). Trujillo: Presentan modelo de Responsabilidad Social en la industria del acero. *PatazNoticias.com*. Recuperado de: <http://www.pataznoticias.com/?p=33484>

Peláez (2013) *Relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión humana: diseño de u.n modelo explicativo*. (Tesis de Maestría). Universidad del valle, Santiago de Cali, Colombia.

Portillo, M. (2012). Emprendo Venezuela. Disponible en: <http://www.emprendovenezuela.net/2012/05/responsabilidad-socialempresarial-o.html>

Trujillo Informa (02 de diciembre, 2015). Caja Trujillo continúa promoviendo su programa de responsabilidad social. *TrujilloInforma.Com*. Recuperado de: <http://trujilloinforma.com/empresas-2/caja-trujillo-continua-promoviendo-su-programa-de-responsabilidad-social/>

Trujillo Informa (13 de junio, 2015). Actividades de Responsabilidad Social deben verse como una inversión y no como un gasto. *TrujilloInforma.Com*. Recuperado de: <http://trujilloinforma.com/empresas-2/actividades-de-responsabilidad-social-deben-verse-como-una-inversion-y-no-como-un-gasto/>

Sánchez, J. (2002) *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*. Recuperado de: <http://www.5campus.com/lección/anarenta>

South American Rescue Association (SARA PERU, sf) Responsabilidad Social: Proyecto Inka. Recuperado: <http://saraperu.com/2016/09/12/responsabilidad-social-proyecto-inka/>.

Vives, A. (2007). *El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Washington, D.C.

Web UPAO (23 de enero, 2017) Clínica Odontológica UPAO fortalece trabajo de responsabilidad social. Recuperado de: http://www.upao.edu.pe/actualidad/?mod=mod_act&s=not&task=ver11139

La República (13 de octubre, 2016) Clínica San Pablo es sancionada con millonaria multa por discriminación. *Grupo La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/politica/811666-clinica-san-pablo-es-sancionada-con-millonaria-multa-por-discriminacion>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Responsabilidad Social Empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017	¿Cuál es el nivel de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017?	General Analizar el nivel de responsabilidad social empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017	H ₁ : El nivel de responsabilidad social empresarial es alto en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.	Responsabilidad Social Empresarial	Es el comportamiento y conducta de una organización, que implica transparencia y ética; consecuente con la evolución sostenible del ambiente y la sociedad; considerando las expectativas de sus partes interesadas; cumpliendo con la legislación aplicable y que esté integrada a través de toda la organización (ISO, 2010, citado en Peláez, 2013)	La responsabilidad Social Empresarial se medirá mediante cuestionarios elaborados por la investigadora	Responsabilidad Extensiva	-Beneficios de ley trabajadores	CP:1,2,3,4,5,6	Nominal
		Identificar el nivel de responsabilidad extensiva en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017 O1: Específicos O1:						- Postulaciones de trabajo	CP: 7	
		Identificar el nivel de responsabilidad extensiva en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017 O2: Identificar el nivel de temas transversales en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017 O3: Identificar el nivel de valores, transparencia y gobernanza en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017						-Actualización conocimientos	CP: 9	
								-Facilidades de trabajo	CP: 10,11	
								- Medidas de seguridad e higiene	CP: 12,13	
								-Beneficios especiales por recursos económicos limitados	CU: 1	
								-Trato grato a usuarios	CU:2, 3	
								-Apoyo a la comunidad	CP: 19,20,21; CU: 8, 18, 19, 20	
								-Casos de discriminación entre usuarios	CU:4,5	
								- Información entregada a usuarios	CU: 6	
	- Atención preferencial	CU: 7								
	- Señalización de la clínica	CU: 13								
	-Infraestructura y ambiente adecuado	CU:9, 10, 11, 12								
	- Simulacros practicados	CP: 14								
	- Desechos de residuos contaminados	CP:15,16								
	-Compras del mercado nacional y local	CP: 17								
	-Participación en acciones sociales	CP: 18,								
	-Información de entrega	CU:6								
	-Sinceridad en productos ofrecidos	CU: 14								
	-Puntualidad de entrega	CU: 15, 16								
	-Confidencialidad	CU: 17								

Nota: La matriz de consistencia se elaboró en base a los indicadores del marco teórico que permiten la viabilidad del proyecto de investigación

Anexo 2

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para determinar la validez de los instrumentos de responsabilidad social empresarial tanto para el personal como en los usuarios se usó la validez de contenido por medio de jueces expertos. Se llevó a tres especialistas en el tema para que evalúen a cada ítem si media en la dimensión propuesta y el constructo responsabilidad social.

FICHA TECNICA

- Nombre: Cuestionario para el personal y usuarios de responsabilidad social empresarial
- Autora: Eustaquio Cruz, Isela
- Procedencia: Trujillo, Perú
- Administración: Individual o colectiva
- Duración: Variable, aproximadamente entre 5 y 10 minutos cada cuestionario
- Aplicación: Personas de edades entre 18 a 70 años.
- Calificación: en las respuestas tipo Likert el 0 representa nunca, 1 a veces y 2 siempre; en tanto en las dicotómicas 0 representa no y 1 sí.
- Finalidad: Valoración de la responsabilidad social empresarial de manera individual y colectiva
- Significancia: evalúa tres dimensiones de la responsabilidad social empresarial: responsabilidad extensiva, temas transversales y valores.
- Uso: En la administración e investigación
- Materiales: se utilizará hojas impresas con el protocolo del cuestionario

Cuestionario para el personal de la Clínica San Pablo S.A.C.

Sexo:..... Edad:..... Profesión:.....

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas a evaluar la responsabilidad social empresarial, se le sugiere responder con sinceridad.

Gracias.

Ítems	Respuestas		
1. La clínica garantiza una remuneración conforme con las labores realizadas	Si	No	
2. La remuneración satisface el nivel de vida digno	Si	No	
3. La clínica cumple con pagar las gratificaciones de julio y diciembre en fechas dispuestas por la ley	Si	No	
4. La clínica cumple con pagar la CTS en las fechas dispuestas por ley	Si	No	
5. La clínica respeta y cumple las vacaciones pagadas anuales	Si	No	
6. En la clínica tienen derecho a la sindicación y a la representación colectiva de los trabajadores	Si	No	
7. La clínica contrata a personal con habilidades diferentes y les brinda los recursos necesarios para su desenvolvimiento laboral	Si	No	
9. La clínica brinda facilidades para que adquieran y actualicen sus conocimientos mejorando sus competencias	Nunca	A Veces	Siempre
10. Permite la clínica trabajar desde casa si el trabajo no requiere modalidad presencial	Nunca	A Veces	Siempre
11. Se pueden comunicar con facilidad con los jefes de área y gerente general	Nunca	A Veces	Siempre
12. Reciben charlas informativas sobre cómo usar y desechar los productos, objetos de trabajo utilizados	Nunca	A Veces	Siempre
13. La clínica cuenta con las medidas adecuadas para los colaboradores, reduciendo riesgos en materia de seguridad y salud; como equipos de protección y seguridad en el área que labora	Si	No	
14. Participan en los simulacros de defensa civil	Nunca	A Veces	Siempre
15. Separan los residuos contaminados para su desecho	Si	No	
16. La clínica cuenta con empresas ambientales que desechen los residuos sólidos contaminados.	Si	No	
17. La clínica compra productos del mercado local y nacional	Nunca	A Veces	Siempre
18. Apoya la clínica que participen sus colaboradores en acciones sociales	Nunca	A Veces	Siempre
19. La clínica promueve el voluntariado a la comunidad poniendo a su disposición los recursos necesarios	Nunca	A Veces	Siempre
20. La clínica ayuda a combatir problemas polémicos de la comunidad que involucre a su empresa	Nunca	A Veces	Siempre
21. Apoya con recursos económicos a proyectos y actividades de acción social	Nunca	A Veces	Siempre

Cuestionario para usuarios de la Clínica San Pablo S.A.C.

Sexo:..... Edad:..... Profesión:.....

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas a evaluar la responsabilidad social empresarial, se le sugiere responder con sinceridad, Gracias.

Instrucciones: Marcar con una “x” la opción elegida.

Ítems	Respuestas		
1. Clínica evalúa sus recursos económicos limitados y le brindan beneficios especiales	Nunca	A Veces	Siempre
2. El personal de la clínica toma medidas de acción si un usuario quita el turno a otro usuario	Nunca	A Veces	Siempre
3. Los colaboradores de la clínica tienen amable y cordial trato con usted	Nunca	A Veces	Siempre
4. Ha visto casos de discriminación en la clínica	Nunca	A Veces	Siempre
5. Percibe discriminación entre usuarios en la clínica	Si	No	
6. La clínica brinda información sobre los productos ofrecidos de manera clara mediante folletos y ventanillas	Nunca	A Veces	Siempre
7. Se respeta en la clínica la preferencia para discapacitados, ancianos, embarazadas, etc.	Si	No	
8. La clínica ayuda a combatir problemas polémicos de la comunidad que involucre a su empresa	Nunca	A Veces	Siempre
9. Los grifos de la clínica desperdician agua	Si	No	
10. Los focos de la clínica son ahorradores de energía	Si	No	
11. La iluminación de la clínica es adecuada	Si	No	
12. El aire acondicionado de la clínica está funciona	Si	No	
13. La señalización le permite movilizarse sin dificultades por los ambientes	Si	No	
14. El precio que paga incluyen todos los servicios ofrecidos por la clínica	Si	No	
15. Los médicos cumplen con atención en la hora citada	Nunca	A Veces	Siempre
16. Los reportes médicos se dan en la hora y fecha establecida	Nunca	A Veces	Siempre
17. Los reportes médicos son entregados directamente al paciente	Nunca	A Veces	Siempre
18. La clínica promueve el voluntariado a la comunidad poniendo a su disposición los recursos necesarios	Nunca	A Veces	Siempre
19. Conoce si la clínica apoya con recursos necesarios para proyectos y actividades de acción social	Nunca	A Veces	Siempre

Anexo 2.1: validación de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MIGUEL ANGEL GONZALEZ-OTOYA ARRESE, titular
del DNI N° 18084048, de profesión
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo
actualmente como PROFESOR CONTRATADO A TIEMPO PARCIAL, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALDEZ

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal y Usuarios que labora en
CLÍNICA SAN PABLO SAC.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Trujillo, a los 14 días del mes de JUNIO del
2017

Miguel Otoy
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pablo Ricardo Cuelod Fernández titular
del DNI. N° 17873919, de profesión
Dr. Adm. / Abogado, ejerciendo
actualmente como Docente en la
Institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
y personal que labora en
Usuarios Clínica San Pablo y Personal de la misma.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 14 días del mes de Junio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

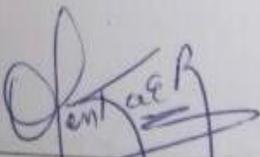
Yo, OLANICA ESPINOZA RODRIGUEZ, titular
del DNI. N° 18092486, de profesión
Docente de Investigación, ejerciendo
actualmente como Docente de Investigación, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal y usuarios que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los _____ días del mes de _____ del _____


Firma

Análisis Por Ítems

O₁. Identificar el nivel de responsabilidad extensiva en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

Anexo 3

Frecuencia de respuestas por ítems de la dimensión responsabilidad extensiva de responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo

Dimensión	Ítems	Respuesta	f	%
Responsabilidad Extensiva	ITU1	Siempre	11	12.2
		A Veces	53	58.9
		Nunca	26	28.9
	ITU2	Siempre	24	26.7
		A Veces	50	55.6
		Nunca	16	17.8
	ITU3	Siempre	46	51.1
		A Veces	40	44.4
		Nunca	4	4.4
	ITU8	Siempre	17	18.9
		A Veces	52	57.8
		Nunca	21	23.3
	ITU18	Siempre	14	15.6
		A Veces	58	64.4
		Nunca	18	20.0
	ITU19	Siempre	16	17.8
		A Veces	44	48.9
		Nunca	30	33.3
Total			90	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la clínica San Pablo de Trujillo

En el anexo 3, se observa las frecuencias por ítems de la dimensión responsabilidad extensiva aplicada a usuarios, donde las puntuaciones más altas se ubican en las respuestas a veces, a excepción del ítem 3 que la respuesta más elevada se ubica en la respuesta siempre.

Anexo 4

Frecuencia de respuestas por ítems de la dimensión responsabilidad extensiva de la responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Ítems	Respuesta	f	%
Responsabilidad Extensiva	ItP1	Si	57	95.0
		No	3	5.0
	ItP2	Si	33	55.0
		No	27	45.0
	ItP3	Si	54	90.0
		No	6	10.0
	ITP4	Si	58	96.7
		No	2	3.3
	ITP5	Si	52	86.7
		No	8	13.3
	ITP6	Si	38	63.3
		No	20	33.3
	ITP7	Si	52	86.7
		No	8	13.3
	ITP9	Siempre	11	18.3
		A Veces	41	68.3
		Nunca	8	13.3
	ITP10	Siempre	19	31.7
		A Veces	19	31.7
		Nunca	22	36.7
	ITP11	Siempre	8	13.3
A Veces		44	73.3	
Nunca		8	13.3	
ITP12	Siempre	3	5.0	
	A Veces	19	31.7	
	Nunca	38	63.3	
ITP13	Si	14	23.3	
	No	46	76.7	
	Siempre	14	23.3	
ITP19	A Veces	41	68.3	
	Nunca	5	8.3	
	Siempre	28	46.7	
ITP20	A Veces	24	40.0	
	Nunca	8	13.3	
	Siempre	22	36.7	
ITP21	A Veces	30	50.0	
	Nunca	8	13.3	
Total			60	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada al personal que labora en la clínica San Pablo de Trujillo

En el anexo 4, se observa las frecuencias por ítems de la dimensión responsabilidad extensiva aplicada al personal, donde en las respuestas dicotómicas el porcentaje más elevado se ubica en la respuesta si, a excepción del ítem 13 que el porcentaje más elevado se ubica en la respuesta no; en tanto, en las respuestas politómicas el porcentaje más elevado se ubica en la respuesta a veces, a excepción de los ítems 20 que la respuesta con mayor porcentaje es siempre, y del ítem 12 es nunca.

O₂. Identificar el nivel de impacto en el ambiente, ciencia y tecnología, derechos de usuarios en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

Anexo 5

Frecuencia de respuestas por ítems de la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios de la responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Ítems	Respuesta	f	%
Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios	ITU4	Siempre	53	58.9
		A Veces	28	31.1
		Nunca	9	10.0
	ITU5	Si	63	70.0
		No	27	30.0
	ITU6	Siempre	22	24.4
		A Veces	54	60.0
		Nunca	14	15.6
	ITU7	Si	80	88.9
		No	10	11.1
	ITU9	Si	59	65.6
		No	31	34.4
	ITU10	Si	72	80.0
No		18	20.0	
ITU11	Si	82	91.1	
	No	8	8.9	
ITU12	Si	75	83.3	
	No	15	16.7	
ITU13	Si	78	86.7	
	No	12	13.3	
Total			99	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la clínica San Pablo de Trujillo

En el anexo 5, se observa las frecuencias por ítems de la dimensión ambiente, ciencia, tecnología y derechos de usuarios aplicada a usuarios, donde las respuestas dicotómicas el porcentaje más elevado se ubica en la respuesta sí; en tanto, en las respuestas tipo Likert, el ítem 4 la respuesta con más frecuencia es siempre y el ítem 6 a veces.

Anexo 6

Frecuencia de respuestas por ítems de la dimensión Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de la responsabilidad social Empresarial en el personal que labora en la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Ítems	Respuesta	f	%
Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios	It14	Siempre	11	18.3
		A Veces	46	76.7
		Nunca	3	5.0
	It15	Si	52	86.7
		No	8	13.3
	It16	Si	46	76.7
		No	14	23.3
	It17	Siempre	11	18.3
		A Veces	46	76.7
		Nunca	3	5.0
	It18	Siempre	14	23.3
		A Veces	35	58.3
Nunca		11	18.3	
Total			60	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada al personal que labora en la clínica San Pablo de Trujillo

En el anexo 6, se observa las frecuencias por ítems de la dimensión ambiente, ciencia, tecnología y derechos de usuarios aplicada al personal, donde las respuestas dicotómicas la frecuencia más alta en las respuestas es en la respuesta sí; en tanto, en los ítems con respuesta Likert la frecuencia más elevada es para la respuesta a veces.

Comparación de ítems de cuestionario aplicado a los usuarios y el cuestionario aplicado al personal de la clínica San Pablo

Anexo 7

Comparación de ítems de la dimensión responsabilidad social extensiva del según la encuesta aplicada a los Usuarios y al personal

Dimensión	Usuarios				Personal			
	Ítems	Respuesta	f	%	Ítems	Respuesta	f	%
Responsabilidad Extensiva	ITU1	Siempre	11	12.2	ITP1	Si	57	95.0
		A Veces	53	58.9		No	3	5.0
		Nunca	26	28.9	ITP2	Si	33	55.0
				No		27	45.0	
	ITU3	Siempre	46	51.1	ITP7	Si	52	86.7
		A Veces	40	44.4		No	8	13.3
		Nunca	4	4.4				
	ITU8	Siempre	17	18.9	ITP20	Siempre	28	46.7
		A Veces	52	57.8		A Veces	24	40
		Nunca	21	23.3		Nunca	8	13.3
	ITU18	Siempre	14	15.6	ITP19	Siempre	14	23.3
		A Veces	58	64.4		A Veces	41	68.3
Nunca		18	20	Nunca		5	8.3	

Nota: ITU=Ítems correspondientes al cuestionario para usuarios; ITP=Ítems correspondientes al cuestionario para el personal.

En el anexo 7, se observa la comparación de los reactivos que guardan similitud del cuestionario aplicado a los usuarios y del cuestionario aplicado al personal, respecto al ITU1 (Clínica evalúa sus recursos económicos limitados y le brindan beneficios especiales) los usuarios respondieron con mayor frecuencia en la opción de respuesta a veces, en tanto, el personal respecto al ITP1 (La clínica garantiza una remuneración conforme con las labores realizadas) e ITP2 (La remuneración satisface el nivel de vida digno) respondieron con mayor frecuencia en la respuesta sí.

Respecto al ITU3 (Los colaboradores de la clínica tienen amable y cordial trato con usted) los usuarios respondieron con mayor frecuencia en la respuesta siempre, de modo similar, el personal en lo concerniente al ITP7 (La clínica

contrata a personal con habilidades diferentes y les brinda los recursos necesarios para su desenvolvimiento laboral) respondió con mayor frecuencia en la respuesta sí.

En lo concerniente al ITU8 (La clínica ayuda a combatir problemas polémicos de la comunidad que involucre a su empresa) los usuarios respondieron con mayor frecuencia en la opción a veces, en tanto, el personal respecto a ITP20 (La clínica ayuda a combatir problemas polémicos de la comunidad que involucre a su empresa) respondió con mayor frecuencia en la opción siempre.

Finalmente, respecto al ITU18 (La clínica promueve el voluntariado a la comunidad poniendo a su disposición los recursos necesarios) los usuarios respondieron con mayor frecuencia en la opción a veces, de modo similar, el personal respecto al ITP19 (La clínica promueve el voluntariado a la comunidad poniendo a su disposición los recursos necesarios) respondió con mayor frecuencia en la opción a veces.

O₃. Identificar el nivel de valores en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017.

Anexo 8

Frecuencia de respuestas por ítems de la dimensión valores de la responsabilidad social Empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Dimensión	Ítems	Respuesta	f	%
Valores	ITU14	Si	57	63.3
		No	33	36.7
	ITU15	Siempre	19	21.1
		A Veces	59	65.6
		Nunca	12	13.3
	ITU16	Siempre	28	31.1
		A Veces	54	60.0
		Nunca	8	8.9
	ITU17	Siempre	45	50.0
		A Veces	33	36.7
		Nunca	12	13.3
Total			90	100.0

Nota: f=Frecuencia de la encuesta aplicada al personal que labora en la clínica San Pablo de Trujillo

En el anexo 8, se observa las frecuencias por ítems de la dimensión valores aplicada a usuarios, donde el ítem 14 con respuesta dicotómica, la frecuencia más elevada se ubica en la respuesta sí; en tanto, en los ítems con respuesta tipo Likert la frecuencia más elevada es para la respuesta a veces, a excepción del ítem 17 que la frecuencia más elevada es para la respuesta siempre.

Confiabilidad por cada cuestionario

Anexo 9

Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial en Usuarios de la Clínica San Pablo de la Ciudad de Trujillo

Sub-Escalas	Estadísticos			
	Media	DE	N° Ítems	α
Responsabilidad Extensiva	12.14	2.216	6	.602
Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usurarios	17.23	2.067	9	.626
Valores	8.30	1.764	4	.718
Responsabilidad Social Empresarial	37.68	4.873	19	.799

Nota: DE=Desviación Estándar; α =Coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach

En el anexo 9, se evidencia la confiabilidad de las puntuaciones del cuestionario de responsabilidad social Empresarial en usuarios de la clínica san pablo de la ciudad de Trujillo, donde los índices de fiabilidad varia de .602 a .799.

Anexo 10

Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial para el personal de la Clínica San Pablo de la Ciudad de Trujillo.

Sub-Escalas	Estadísticos			
	Media	DE	N° Ítems	α
Responsabilidad Extensiva	29.00	3.625	15	.735
Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usurarios	9.86	1.490	5	.538
Responsabilidad Social Empresarial	38.86	4.591	20	.781

Nota: DE=Desviación Estándar; α =Coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach

En el anexo 10, se evidencia la confiabilidad de las puntuaciones del cuestionario de responsabilidad social Empresarial para el personal de la clínica san pablo de la ciudad de Trujillo, donde los índices de fiabilidad varia de .538 a .781.

Anexo 11

Puntos de corte del cuestionario de responsabilidad social empresarial en usuarios de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Nivel	Dimensiones			Responsabilidad Social
	Responsabilidad Extensiva	Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios	Valores	
Alto	15 – 18	17 – 20	10 – 11	40 – 49
Medio	11 – 14	13 – 16	7 – 9	30 – 39
Bajo	6 – 10	9 – 12	4 – 6	19 – 29

En el anexo 11, se aprecia los puntos de corte para el cuestionario de responsabilidad social empresarial en usuarios, para efectos de determinar los niveles de la variable, los cuales fueron establecidos restando la puntuación máxima y la mínima esperada y dividido entre la cantidad de niveles a obtener, es decir, por distribución de rangos iguales.

Anexo 12

Puntos de corte del Cuestionario de Responsabilidad Social Corporativa para el Personal de la Clínica San Pablo de la Ciudad de Trujillo.

Nivel	Dimensiones		Responsabilidad Social
	Responsabilidad Extensiva	Ambiente, Ciencia, Tecnología y derechos de Usuarios	
Alto	30 – 37	9 – 10	37 – 47
Medio	23 – 29	7 – 8	28 – 36
Bajo	15 – 22	5 – 6	20 – 27

En el anexo 12, se aprecia los puntos de corte para el cuestionario de responsabilidad social empresarial en el personal, para efectos de determinar los niveles de la variable, los cuales fueron establecidos restando la puntuación máxima y la mínima esperada y dividido entre la cantidad de niveles a obtener, es decir, por distribución de rangos iguales.