



**UCV**

UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**TITULO: “Estudio de la relación entre la responsabilidad social  
empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la  
institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Trujillo en el año  
2010”**

**Tesis Profesional para optar el Título de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR :**

**Bach. SALIRROSAS FLORES BRYAN ALEXANDER**

**ASESOR :**

**MG. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMÁN**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2010**

**“ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA Y  
EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA  
INSTITUCIÓN ASOCIACIÓN DE MUJERES EN ACCIÓN  
(AMA) TRUJILLO - 2010”**

## DEDICATORIA

A mis Padres, que siempre me ofrendaron su amor, cariño, respeto y por sembrar en mí la semilla de la sensibilidad y la comprensión, por enseñarme a que debemos tener la fortaleza de continuar hacia delante no importa las circunstancias que la vida nos presenta. Muchas gracias por haber sido mi fuente de inspiración en mi deseo de proseguir.

BRYAN ALEXANDER SALIRROSAS FLORES

## *Agradecimientos*

En primer lugar gracias a Dios por poner en mi camino a tantas personas, quienes han contribuido de forma *significativa* a este trabajo y a mi vida.

A mi asesor MG. JOSE LINARES CAZOLA, por su amistad, respeto y por su enseñanza en todo este proceso, por enseñarme a cuestionar lo incuestionable.

A mí siempre recordada y querida Directora de Escuela de Administración Lic. JAELA PEÑA ROMERO, por su liderazgo, sobretodo su fuerza y perseverancia para hacemos los mejores profesionales

A mis maestros quienes siempre estuvieron presentes con sus ideas y su apoyo fue de suma importancia para la culminación de mi carrera profesional.

El autor

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad "Cesar Vallejo", Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: "ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN ASOCIACIÓN DE MUJERES EN ACCIÓN (AMA) TRUJILLO - 2010" elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

En la presente investigación descriptiva correlacional realizada, describo cuál es la relación entre dos variables determinantes en una organización del sector de servicios, como son la Responsabilidad Social Empresarial Interna y el Desempeño.

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacerme al respecto.

Atentamente y respetuosamente.

**El Autor**

**“Estudio de la relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Trujillo - 2010”**

**ÍNDICE**

Caratula	
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Presentación.....	5
Índice General.....	6
Índice de Cuadros.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
<b>CAPÍTULO I: Marco Metodológico</b>	
1.1 El Problema.....	15
1.1.1 Selección del problema.....	19
1.1.2 Antecedentes del problema.....	20
1.1.3 Formulación del problema.....	29
1.1.4 Justificación.....	29
1.1.5 Limitación.....	30
1.2 Objetivos.....	31

1.2.1 Objetivo general .....	31
1.2.2 Objetivos específicos .....	31
1.3 Hipótesis .....	32
1.4 Variables – Indicadores .....	33
1.5 Diseño de la ejecución .....	36
1.5.1 Tipo de Investigación .....	36
1.5.2 Población y Muestra .....	36
1.5.3 Técnicas, instrumentos e informes.....	37
<b>CAPÍTULO II: Marco Referencial Científico</b>	
2.1. Marco Teórico .....	43
2.1.1 Responsabilidad Social Empresarial Interna .....	43
2.1.1.1 Definición .....	43
2.1.1.2 Importancia.....	44
2.1.1.3 Beneficios de incorporar prácticas de responsabilidad social empresarial.....	45
2.1.1.4 Variables de las empresas .....	46
2.1.1.4.1 Programa de capacitación .....	46
2.1.1.4.2 Sistema de recompensas .....	47
2.1.1.4.3 Comunicación.....	47
2.1.1.4.4 Toma de decisiones.....	48
2.1.2. Desempeño Laboral.....	48
2.1.2.1 Definiciones.....	48

2.1.2.2 Importancia.....	49
2.1.2.2.1 Herramientas de gestión.....	49
2.1.2.2.2 Aspecto social .....	49
2.1.2.2.3 Desempeño de la calidad de vida .....	50
2.1.2.3 Condiciones que originan un mejor desempeño .....	50
2.1.2.3.1 Dedicación al trabajo .....	50
2.1.2.3.2 Logro de expectativas.....	51
2.1.2.3.3 Predisposición .....	51
2.1.2.3.4 Motivarlos .....	51

### **CAPITULO III: Descripción de Resultados**

3.1. Descripción de cuadros.....	53
----------------------------------	----

### **CAPITULO IV: Contratación de Hipótesis**

4.1. Contratación de Hipótesis .....	71
--------------------------------------	----

### **CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS**

5.1. Discusión de resultados .....	76
------------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones .....	83
6.2. Recomendaciones .....	86

### **CAPÍTULO VII: Bibliografía y Anexos**

7.1. Bibliografía .....	88
7.2. Anexos .....	90



## Índice de cuadros

<b>CUADRO 1:</b> Distribución numérica y porcentual de la responsabilidad social empresarial interna de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción – (AMA). .....	54
<b>CUADRO 2:</b> Distribución numérica y porcentual del Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción – (AMA). .....	56
<b>CUADRO 3:</b> Distribución numérica y porcentual de la responsabilidad social empresarial interna según dimensiones, en los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción – (AMA). .....	58
<b>CUADRO 4:</b> Distribución numérica y porcentual de la responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción – (AMA). .....	60
<b>CUADRO 5:</b> Distribución numérica y porcentual de la capacitación de responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la institución asociación de mujeres en acción – (AMA). .....	62
<b>CUADRO 6:</b> Distribución numérica y porcentual de recompensas justas en responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción – (AMA). .....	64
<b>CUADRO 7:</b> Distribución numérica y porcentual de la toma de decisiones en responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción – (AMA). .....	66
<b>CUADRO 8:</b> Distribución numérica y porcentual de los valores éticos en responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción – (AMA). .....	68

## RESUMEN

Actualmente vivimos en un mundo sin fronteras, donde la globalización abre puertas a las oportunidades a las empresas de todo el mundo las cuales vienen creciendo y desarrollándose. Pero así como brinda oportunidades, también existen amenazas, ya que todo depende de cómo la empresa esté preparada para afrontar este fenómeno. Desafortunadamente son muchas las empresas, que no han podido aprovechar las oportunidades que se derivan de las globalización, debido a diversos factores como: no contar con una gerencia preparada, ausencia de tecnología y sobretodo lo más esencial, un recurso humano capacitado y productivo que se adapte a los cambios, que aporte al máximo con sus habilidades y destrezas para beneficiar el desempeño y participación de la empresa.

El principal objetivo de esta investigación es determinar "relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución asociación de mujeres en acción (AMA) Trujillo - 2010". El grupo de estudio estuvo conformado por 30 colaboradores de ambos sexos. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, se busco describir y relacionar las variables de estudio sometido a evaluar las dimensiones la responsabilidad social empresarial y desempeño. Los instrumentos de alta validez y confiabilidad que fueron utilizados son la Escala de Responsabilidad Social Empresarial RSE-SP de Sonia Palma C. (2004) y la Escala de Desempeño DL-SPC de Sonia Palma C. (1999).

En esta investigación se llego a concluir que: "Existe un nivel de Responsabilidad Social Empresarial Interna a lo más media, Desempeño laboral medio bajo en general y sus correlaciones son significativas".

**Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial Interna y Desempeño**

## Abstract

We currently live in a borderless world, where globalization opens doors to opportunities for companies around the world which are growing and growing. But just as it provides both opportunities and threats exist, and it all depends on how the company is prepared to deal with this phenomenon. Unfortunately there are many companies that have not been able to take advantage of opportunities arising from globalization, due to various factors such as: not having a prepared management, lack of technology and above all the essentials, a skilled and productive human resources that adaptable to change, to provide the maximum with their skills to benefit the performance and participation of the company.

The main objective of this research is to determine "relationship between CSR and performance of employees of the institution in action women's association (AMA) Trujillo - 2010." The study group consisted of 30 employees of both sexes. The research is descriptive, correlational, we sought to describe and relate the variables under study to assess the dimensions of corporate social responsibility and performance. The instruments of high validity and reliability that were used are the Corporate Social Responsibility Scale RSE – SP Sonia Palma C. 82204) and Performance Scale DL - SPC Sonia Palma C. (1999).

This research came to the conclusion that: "There is a level of Corporate Social Responsibility Internal as average, low average work performance in general and their correlations are significant."