



**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."

## INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial y globalizado; se han llevado a cabo en los últimos años, una serie de cambios veloces, intensos y novedosos en el ámbito tanto científico, económico, competitivo y tecnológico, influyendo directamente en las estructuras internas de las organizaciones y en las relaciones con sus colaboradores e incluso los ha obligado a transformar sus sistemas de gestión. Sin embargo, para este pequeño mundo empresarial; el desempeño de las personas en la organización, continúa siendo un tema difícil de resolver, muchas veces sin importarles o sin tomar en cuenta que el ser humano es el activo más valioso e indispensable, y que de él depende el éxito o el fracaso de las empresas y que para lograr esta calidad deseada es necesario el mejoramiento de las condiciones laborales y no mediante la utilización de más trabajo, sino otorgándosele un buen trato, logrando resaltar su importancia ante la institución y de esa manera lograr que el trabajador se sienta a gusto con su labor. Lo que diferencia a una institución de otra, es la calidad de su gente, especialmente aquella que tiene ideas brillantes, que trabaja con mucho entusiasmo, luchando porque los objetivos de la institución se cumplan en su totalidad y de la manera más eficaz y eficiente.

No es ajeno observar que en nuestro país las empresas de los diferentes sectores y dimensiones vienen atravesando una serie de situaciones, crisis internas, problemas y que muchas veces impiden su desarrollo e imposibilitan alcanzar objetivos y metas como el éxito de la institución y por consiguiente la ansiada calidad. Es el caso de la institución asociación de mujeres en acción (AMA) de la ciudad de Trujillo, donde posee una serie de dificultades de relaciones humanas que posiblemente impidan que desarrolle su real potencial.

En consecuencia, a través de esta investigación buscamos como alternativa un diagnóstico estructural y a su vez identificar la relación entre ambas variables y poder intervenir en forma apropiada.

Este estudio de investigación abarca siete capítulos, el primer capítulo comprende el planteamiento de la situación problemática y la definición respectiva mediante su formulación, también se presentan los antecedentes de estudios similares al nuestro, finalmente se formulan los objetivos que se constituyen en la líneas directrices durante todo el proceso de la investigación; el segundo capítulo se presenta el marco teórico que ha sido elaborado con diferentes fuentes y sustenta las conclusiones de nuestra investigación; en el tercero, se desarrolla y exponen los diversos métodos, diseños, instrumentos y técnicas a las cuales recurrimos para recolectar, organizar y analizar los datos; en el cuarto se presentan las contrastaciones de las distintas hipótesis formuladas para la investigación; en el quinto, se presentan y discuten los resultados a la luz de las diversas teorías científicas; en el sexto se declaran las conclusiones a las cuales hemos arribado y se anotan algunas sugerencias que surgen como consecuencia del trabajo a lo largo del proceso investigativo, finalmente en el séptimo nos referimos al soporte bibliográfico.

# *CAPÍTULO I*

## *MARCO METODOLOGICO*

## 1.1. EL PROBLEMA:

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 la 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.

Así pues, como vemos el desempeño del trabajador, viene siendo uno de los puntos clave para el desarrollo de las empresas que requieren la participación de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades, más que las maquinarias y equipos, y así encontramos empresas, donde el desempeño del trabajador es relevante.

La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores comprende la evaluación de los conocimientos, las habilidades, las actitudes y valores, su nivel de organización y retención, así como su empleo en un escenario laboral concreto, donde se verifica su capacidad y modo de actuación en la identificación y solución de los problemas profesionales existentes.

En Cuba, en la actualidad, no existe ningún mecanismo ni procedimiento establecido para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, así como para los cuadros que laboran en las diferentes instituciones y niveles del país. Ello a su vez también ha dificultado el establecimiento de cualquier política de estimulación laboral.

Por otro lado España es el país con jornadas laborales más largas, los cuales poseen trabajadores con un bajo rendimiento debido a que estos se desempeñan en ambientes laborables inadecuados.

Del mismo modo, se ha enfrentado a la dificultad de que prácticamente no existen bases de datos que permitan explorar lo que ocurre al interior de las empresas latinoamericanas en lo que se refiere a desempeño del trabajador y a los puntos específicos sobre el fomento al desempeño. Así pues, siendo esta una variable que repercute tan directamente en el crecimiento económico de las empresas del país, ya que no se cuenta con suficiente información que permita estudiar detenidamente problemas como el déficit de trabajo decente, condiciones de trabajo no adecuado y la baja competitividad internacional de la mayoría de los establecimientos de la región.

Analizando a las empresas de nuestro ámbito local, encontramos muchas empresas privadas y públicas las cuales se quejan del mal desempeño de sus trabajadores, aluden que no se identifican con su centro de labores, y cambian de personal, al darse cuenta que sus trabajadores realizan un trabajo deficiente que perjudica a la empresa. Apreciamos a trabajadores que no brindan el desempeño requerido, evitando llegar a las metas impuestas por la *empresa o institución*, *Por esta razón se onda en el objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial en el cual radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.*

La institución asociación de mujeres en acción (AMA), se dedica a realizar proyectos para la comunidad, brinda además un servicio de otorgamiento de créditos a las personas con escasos recursos económicos para que puedan surgir, el horario de trabajo de esta institución es de 8: 00 am a 1:00 pm y de

4:00 pm 7:00 pm, es decir sus colaboradores laboran 8 horas diarias lo cual nos indica que cumplen con lo establecido en la ley laboral.

Sin embargo, en la institución existen colaboradores que tienen dificultades para el cumplimiento de metas y objetivos principalmente en el área de créditos debido a que presentan debilidades en cuanto al manejo de la metodología crediticia a causa de la escasa capacitación y debido a la desmotivación por no existir recompensas a su esfuerzo. Otra causa que influye es la escaso involucramiento para la toma de decisiones de los equipos o grupos de trabajo en la institución, también es la inadecuada comunicación que existe entre áreas y a la escasa por no decir nula promoción de capacitaciones en cuanto al tema de desarrollo personal y habilidades sociales, por lo que se refleja en las dificultades para el trabajo en equipo, no existe compromiso con la institución, lo que redundará en el bajo desempeño de la institución lugar de la investigación.

Para la institución (AMA) es importante el buen desempeño de sus colaboradores para poder cumplir con sus objetivos pero ¿existe alguna variable que esté relacionada con el desempeño de los colaboradores y ayude a elevarla?

Imaginemos una institución donde los colaboradores van a trabajar con ilusión, porque desean superarse y se encuentran con que no disponen de recursos adecuado para desarrollar bien su trabajo, no existe una adecuada comunicación entre áreas de la institución, no son incluidos en la toma de decisiones y que no existe un adecuado incentivo. ¿Cómo se podría solucionar estos problemas? Si nos podemos a analizar, la responsabilidad social empresarial abarca todo lo mencionado anteriormente y si esto es alcanzado por los colaboradores sencillamente se desempeñará mejor. Por ello es necesario el estudio de esta variable dentro de la institución, así los directivos sabrán los efectos que producen en el colaborador las

capacitaciones, la inclusión en la toma de decisiones, los incentivos y una adecuada comunicación.

Es importante reconocer que existen públicos o actores con los que toda empresa se interrelaciona. A estos, se les llama "públicos interesados". Los públicos interesados son todas aquellas personas a quienes el negocio afecta y se ven impactados por la empresa de manera negativa o positiva.

La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa. En cada caso ya sea interno o externo, existen diferentes públicos interesados hacia donde puede focalizar su acción.

La empresa socialmente responsable debe serlo en principio desde su interior porque su principal responsabilidad es con sus colaboradores, que finalmente son los que hacen posible el negocio.

Una empresa que no tiene problemas internos, en donde sus colaboradores se identifican con ella y que tiene una trayectoria transparente en términos del cumplimiento de la ley, garantiza mayor éxito en el resultado de sus acciones y le provee mayor legitimidad a sus prácticas a lo externo.

Una vez cumplidos estos requerimientos fundamentales, la empresa puede enfocarse hacia la dimensión externa y tendrá mayor impacto positivo. Esto se debe a que en una empresa en la que se adoptan valores éticos, existe transparencia en las operaciones y se cumple con los requerimientos legales, transmite mayor confianza a lo externo con sus proveedores, clientes, gobierno y con la sociedad en su conjunto.

Si logramos que estas prácticas sean parte de nuestra estrategia empresarial, de nuestra forma de hacer negocios los 365 días del año y que todos los colaboradores de nuestras empresas viva esta nueva cultura empresarial, tendremos personas que contribuyan conscientemente con sus acciones al

éxito de las empresas, convirtiéndolas en empresas líderes y ejemplos dignos de seguir.

Siguiendo con este contexto se debe propiciar el desarrollo de la persona dentro de la empresa. Los colaboradores son necesarios para el éxito de cualquier empresa, y en la medida en que estén más capacitados, más incentivados, incluidos en la toma de decisiones y con buenas condiciones laborales, ellos podrán tener un mejor desempeño en sus acciones laborales y por consiguiente, la competitividad de la empresa será mayor logrando así maximizar la productividad de las empresas.

### **1.1.1. SELECCIÓN DEL PROBLEMA:**

El presente trabajo de investigación se tomo en cuenta por las siguientes razones:

- El bajo desempeño de los colaboradores y la adopción de una deficiente responsabilidad social empresarial es un problema que está presente en diversas instituciones, lo cual afecta indudablemente a la rentabilidad de ellas.
- El problema planteado es importante, ya que su estudio permitirá modificar y mejorar las políticas de gestión del recurso humano dentro de la institución para mejorar el desempeño de sus colaboradores.
- Por otro lado es de mencionar que el área geográfica en que se encuentra la institución es accesible para poder llevar a cabo el estudio y sus dirigentes brindaron el apoyo necesario para el análisis y evaluación de sus colaboradores y también las facilidades de obtención de información necesaria, debido a su interés por el tema.

- Como sabemos la responsabilidad social empresarial es un tema muy amplio, el cual posee varias ramas, por eso este proyecto se enfoca en el estudio de la responsabilidad social empresarial enfocado en sus colaboradores.
- En la institución donde se realiza esta investigación se tiene un acceso moderado a los datos.

### 1.1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:

Mediante la búsqueda de tesis o trabajos de investigación en relación al tema, no se ha encontrado un estudio idéntico, pero si afín, lo cual me motivo a seguir trabajando en el tema para lograr un conocimiento nuevo en esta materia.

- **DE LA CUESTA GONZÁLEZ, MARTA** : en su investigación titulada **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA O RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA” – ESPAÑA**; quien llego a las siguientes conclusiones:

La Responsabilidad Social Corporativa es un reto para las organizaciones del futuro. Cada vez son más las empresas que desean asumir plenamente su responsabilidad social puesto que son más conscientes de que en la economía actual de mercado, la legitimidad para poder operar ha de venir concedida por todos aquellos agentes o grupos de interés con los que se relaciona la organización.

En conclusión, para que la empresa crezca a largo plazo es imprescindible que sustente sus procesos y productos en unos estándares éticos, que integre en su gestión y que trate de dar respuesta a las demandas de los agentes sociales a los que afecta o que le afectan.

En esta investigación nos habla que las empresas están teniendo conciencia de lo que es la responsabilidad social empresarial y los beneficios que se pueden obtener con ella a través de sus agentes como lo son sus colaboradores, por esto guarda similitud con el tema en estudio y apoya la idea de que si la empresas adopta la responsabilidad social, pueden mejorar las condiciones de trabajo de sus colaboradores.

**CACEROS (2001):** realizó la investigación titulada: **“LA ÉTICA EMPRESARIAL: UNA HERRAMIENTA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES”**. Plantea como objetivo general determinar los criterios clave de la ética empresarial para utilizarla como una herramienta en la toma de decisiones gerenciales.

*La conclusión principal fue que los criterios clave de la ética empresarial, para utilizarla como una herramienta en la toma de decisiones, incluyen principalmente principios, valores, virtudes, instrumentos para institucionalizarla y grupos de interés internos y externos de una empresa.*

La ética empresarial fomenta el realizar actividades transparentes y de forma correcta, con ello se logra conseguir que las organizaciones sean vistas con buenos ojos y si a esto se agrega una capacitación al recurso humano de calidad y periódica, se logra un equilibrio en el cual los colaboradores desempeñan sus funciones aprovechando los recursos de forma eficiente y eficaz.

Podemos ver en esta investigación que la ética empresarial permite realizar actividades para el desarrollo de su empresa interna como externamente, este tema tiene cierta similitud con la responsabilidad social empresarial en cuestión ya que si se adopta de forma correcta se puede llegar a obtener buenos resultados a nivel interno y externo.

- **HIDALGO (2004):** en su investigación titulada: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO APOYO A LAS RELACIONES PÚBLICAS”**, plantea como objetivo general determinar cómo la responsabilidad social empresarial apoya a las relaciones públicas.

La conclusión principal fue que la responsabilidad social empresarial se refiere a las *prácticas empresariales basadas en principios éticos y apegados a la legalidad*, apoya sus prácticas en las relaciones publicas internas, realizando actividades que tienen que ver con la convivencia, comunicación, experimentación y conocimiento del resto de colaboradores dentro de la empresa, y así poder mantener una buena imagen, ambiente y calidad de vida laboral, y obtener resultados de eficiencia y calidad.

Como podemos apreciar en esta investigación la similitud con la investigación en cuestión ya que nos habla sobre principios éticos y como estas pueden ayudar a las relaciones internas apoyando así al tema en investigación.

- **BRUFAU (2005):** realizó la investigación titulada **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA BRASILEIRA COSMETICA NATURAL”**. En la cual utilizo dos encuestas, una aplicada a los gerentes y jefes con 5 años de antigüedad en la empresa teniendo como resultado que el 90% de los empresarios consideran a la empresa como una organización socialmente responsable, así mismo el 92% afirma que Natura Cosmética continua fomentando programas de responsabilidad social en los próximos años, su marca lidera los rankings de las mejores empresas socialmente responsables por parte de la organización con sus colaboradores.

En segundo lugar se aplicó encuesta a los trabajadores de la organización cuyos resultados obtenidos son que el 96% afirman que Cosmética Natura es una organización responsable y que constantemente mantiene un interés con el medio ambiente, las comunidades y sobre todo con sus colaboradores.

Se concluyó que tanto empresarios como colaboradores perciben a su empresa como una organización socialmente responsable.

Esta investigación nos habla que la empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y esto se plasma en los resultados de la misma y en las opiniones de sus colaboradores. De la misma manera esta investigación tiene cierta similitud con la investigación en cuestión por lo que apoya a la investigación en estudio.

- **LIÑAN (2006):** realizó la investigación titulada: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL CON COLABORADORES”**. Utilizó como instrumento para la recolección de datos una encuesta aplicada a los trabajadores, la población de estudio fueron tres empresas privadas en las cuales se utilizó el diseño de investigación descriptivo comparativo. Los resultados fueron que de las tres empresas, una tiene incorporado el concepto de responsabilidad social empresarial en un nivel alto en su gestión, muestra un compromiso con el colaborador ya que cuenta con un ambiente favorable para el ellos, y sobre todo los hace partícipe de sus operaciones alcanzando el 89% de efectividad. Las dos restantes cuentan con un programa de Gestión alcanzando a un nivel medio de 54% y 57%

Sus conclusiones fueron no es requisito ser una empresa grande para tener un comportamiento social responsable, ello va de la mano con una gestión

exigente con lo que permitirá mejorar las condiciones de trabajo y su imagen empresarial

Este tema está basado en responsabilidad social con colaboradores en cual tiene similitud con el tema en investigación el cual lo apoya ya que hace referencia al compromiso que tiene la empresa con sus colaboradores.

- **ARZAPALO CARDENAS, GUSTAVO ISAIAS (2007):** en su investigación titulada: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EMPRESAS PERUANAS” – LIMA- PERÚ;** quien llegó a las siguientes conclusiones:

La Responsabilidad Social Empresarial es una forma de gestionar la empresa teniendo en cuenta los objetivos económicos de la misma compatibilizando los mismos con un buen ambiente laboral para sus colaboradores.

Al aplicar la Responsabilidad Social Empresarial se obtienen muy buenos beneficios en los colaboradores, debido a que se tiene en cuenta las necesidades de sus colaboradores y sobre todo cuida mucho de ellos en tema de seguridad.

Si bien es cierto que esta investigación no habla sobre el desempeño que tiene sus colaboradores, si nos habla que le proporciona un buen ambiente laboral por lo tanto este tema tiene cierta similitud con el tema en investigación, apoyando la afirmación de que si se mejoran las condiciones de trabajo se pueden obtener mayores resultados.

- **ESCORIHUELA (1994),** realizó un estudio en la Escuela de Aviación Militar con el objetivo de determinar la responsabilidad social en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El

estudio fue realizado en una población militar integrada por oficiales y sub-oficiales y aerotécnicos de la Escuela de Aviación Militar. El estudio concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en la responsabilidad social en la Escuela de Aviación Militar, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluye el autor de la investigación que también otro factor que influye en la fuente del bajo desempeño laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional militar, especialmente los oficiales que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por último, concluye expresando que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer a la Escuela y se identifican con ella.

Esta investigación nos habla de cómo el profesional militar se siente desmotivado por no ser debidamente evaluado y recompensado, la cual tiene cierta similitud como el tema en cuestión y por lo tanto apoya a esta investigación

- **HAYMCBEAR, F (1993-1995)**, realizó estudios para demostrar la relación entre "responsabilidad social y los indicadores de Desempeño", su población estuvo conformada por 560 directivos de diferentes ciudades de los EE.UU. Entre los resultados finales se concluye que hubo una correlación positiva entre las dimensiones de la responsabilidad social y las medidas del

desempeño, es decir independientemente del lugar donde la empresa desarrollara su negocio, las unidades que mostraron mejor responsabilidad social lograron mejores resultados financieros.

Esta investigación también respalda la investigación en cuestión ya que este autor también encontró la relación entre responsabilidad social y desempeño, Y por lo tanto sirve a esta investigación ya que el autor también concluyó que existe relación entre la responsabilidad social y el desempeño a pesar que este estudio es tomado en un contexto diferente a la en cuestión.

- **CAWSEY H (1995)**, investiga acerca de la Influencia de la responsabilidad social en el desempeño del empleado". Tomando una muestra de 600 empleados de empresas de seguros en los EE.EE. Sus resultados indicaron que la satisfacción del empleado con su oficio aumentaba al aumentar su percepción de las actividades de progreso que le ofrecía su entorno.

En esta investigación el trabajador aumentaba su desempeño cuando veía satisfecha su necesidad de logro y por lo tanto guarda similitud con el tema en cuestión ya que hace referencia a la dimensión de la responsabilidad social empresarial de la investigación la cual apoya.

- **CASTRO, C Y TRISANO, P (1997)**, en su trabajo de investigación denominado "Diagnóstico de la responsabilidad social en una Empresa dedicada a la Comercialización de Productos de Consumo Masivo", en la Ciudad de Lima. La investigación es de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 513 personas de ambos sexos con edades comprendidas entre los 18 a 25 años. El instrumento utilizado fue una encuesta creada por las investigadoras. Los principales hallazgos son: En la organización investigada existe una responsabilidad social favorable, mostrándose los

trabajadores satisfechos frente a sus puestos, los supervisores, compañeros de trabajo, infraestructura, capacitación y bienestar social.

En esta investigación se hace referencia a una responsabilidad social favorable por que los trabajadores se sienten satisfechos con sus puestos de trabajo, compañeros capacitaciones y bienestar social el cual guarda cierta relación con el tema en investigación y por lo tanto apoya al tema en investigación.

- **CASAS C., ECHEVARRÍA B. (1999)**, realizaron un estudio en el Centro de Salud Manuel Bonilla (Disa I Callao / Red Bonilla - La Punta) con el objetivo de determinar la responsabilidad social en las unidades de dicho establecimiento, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El estudio fue realizado en una población de 100 personas entre trabajadores y pacientes. El estudio concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el centro de salud, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluyen las autoras de la investigación que también otro factor que influye en la fuente de investigación laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, especialmente los médicos que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones.

Por último concluye expresando que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una

alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer al centro y se identifican con él.

Esta investigación nos habla de cómo el profesional de la salud se siente desmotivado por no ser debidamente evaluado y recompensado, la cual tiene cierta similitud como el tema en cuestión y por lo tanto apoya a esta investigación.

- **PORTER Y LAWLER (CITADO POR HODGETTS Y ALTMAN 1991)**, realizaron una investigación sobre el desempeño en el trabajo utilizando como muestra un grupo de directivos, asimismo plantearon como hipótesis general "Los refuerzos intrínsecos y extrínsecos que causan el desempeño laboral" concluyendo que el desempeño laboral conduce a la obtención de determinados refuerzos (intrínsecos o extrínsecos) llegando a obtener que el desempeño es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa, la investigación plantea que los factores que inciden directamente sobre el desempeño laboral son las capacitaciones, relaciones interpersonales y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia este, sino incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz. Para plantear esta investigación se basaron más integrados que planteaba que la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originan el buen desempeño.

Como vemos en esta investigación tiene cierta similitud a tema en investigación ya que menciona las capacitaciones, relaciones interpersonales y recompensa justas mencionadas en esta investigación, por lo tanto también lo apoya.

### **1.1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial Interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) 2010?

### **1.1.4. JUSTIFICACIÓN:**

**Relevancia Social:** Los resultados de esta investigación beneficiaran a la institución en estudio, pues conocerán las diferentes necesidades que poseen sus colaboradores, y de esta manera poder mejorar su desempeño.

**Utilidad Metodológica:** Para la investigación se utilizó instrumentos metodológicos como las encuestas, las cuales fueron validadas con anterioridad y que ya forma parte del acervo instrumental de la metodología científica.

**Valor teórico:** Con la obtención de los resultados de la investigación se logro precisar conocimientos prácticos y conceptuales de las variables, de esta forma se podrá realizar aportes al área de conocimiento y también ayudara a crear nuevos enfoques.

**Implicaciones Prácticas:** Este estudio sirve de modelo para diversas instituciones, para mejorar la responsabilidad social empresarial de su institución y por ende mejorar su desempeño.

Tanto la responsabilidad social empresarial como el desempeño de los colaboradores es importante ya que si se llega a adoptar de la mejor manera, se pueden mejorar las condiciones laborales y hacer que estos se sientan identificados con una empresa en donde no solo toma en cuenta sus opiniones, sino que también los hace partícipes de los proyectos que la empresa realice. Por lo tanto esto causará que el desempeño del colaborador mejore en gran medida para beneficio de la misma empresa.

#### **1.1.5. LIMITACIONES:**

- Escasez de estudios previos y bibliografías a un nivel local con respecto a la naturaleza de la presente investigación.
- La validez externa solo será aplicable a segmentos poblacionales afines al presente estudio.

## **1.2. OBJETIVOS:**

### **1.2.1. Objetivo General:**

- Describir la relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – Trujillo año 2010.

### **1.2.2. Objetivos Específicos:**

- Establecer la relación existente entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en estudio.
- Determinar la responsabilidad social empresarial interna de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).
- Determinar el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).
- Describir la relación entre la capacitación en responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).
- Describir la relación entre las recompensas justas como responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).
- Describir la relación entre la toma de decisiones como responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).
- Describir la relación entre la comunicación de la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

### **1.3. HIPÓTESIS:**

#### **1.3.1. Hipótesis General:**

- **H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – 2010

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas:**

- Existe relación entre la capacitación en responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – 2010
- Existe relación entre las recompensas justas como responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – 2010
- Existe relación entre la toma de decisiones como responsabilidad social empresarial y el desempeño de los colaboradores en la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – 2010
- Existe relación entre la comunicación de la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – 2010

#### 1.4. VARIABLE E INDICADORES:

**Variable Independiente:** Responsabilidad Social Empresarial Interna.

**Variable Dependiente:** Desempeño de los colaboradores.

##### 1.4.1. Operacionalización de Variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
<b>INDEPENDIENTE</b> <b>"Responsabilidad Social Empresarial interna"</b>	Forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de los grupos relacionados con la institución para lograr un desarrollo sostenible.	Inclusión de expectativas	Capacitación Recompensas Justas Toma de decisiones comunicación	Evaluación Cantidad de incentivos recibidos Numero de participaciones en reuniones de trabajo
<b>DEPENDIENTE</b> <b>"Desempeño del colaborador"</b>	Nivel de logros laborales de un individuo, conseguido únicamente tras la realización de esfuerzo.	Logro Laboral	Tiempo Recurso humano Trabajo en equipo	Horas, días Cantidad de Colaboradores Nº Evaluaciones de Capacidades de Colaboradores Cantidad de trabajo realizado

### 1.4.2. Matriz de Consistencia Lógica:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
¿Cuál es 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?	Describir la relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – Trujillo año 2010.	Existe relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – 2010	INDEPENDIENTE "Responsabilidad Social Empresarial interna"	Forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de los grupos relacionados con la institución para lograr un desarrollo sostenible.	Inclusión de expectativas	Capacitación Recompensas Justas Toma de decisiones comunicación	Evaluación Cantidad de incentivos recibidos Numero de participaciones en reuniones de trabajo Cantidad de información obtenida
			DEPENDIENTE "Desempeño del Colaborador"	Nivel de logros laborales de un individuo, conseguido únicamente tras la realización de esfuerzo.	Logro Laboral	Tiempo Recurso humano Trabajo en equipo	Horas, días Cantidad de Colaboradores N° Evaluaciones de capacidades de colaboradores Cantidad de trabajo realizado Resultados de las actividades realizadas

### 1.4.3. Cuadro de Ítems:

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTOS
Existe relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) – 2010	INDEPENDIENTE "Responsabilidad Social Empresarial interna"	Forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de los grupos relacionados con la institución para lograr un desarrollo sostenible.	Inclusión de expectativas	Capacitación  Recompensas Justas  Comunicación  Toma de decisiones	¿La institución realiza capacitaciones? Los jefes promueven la capacitación constante? Usted recibe premios por su trabajo? ¿Siente que los premios recibidos son justos? La remuneración es atractiva en comparación con otras instituciones? En la oficina la información fluye adecuadamente? Es posible interactuar con sus superiores? ¿En la institución toman en cuenta sus opiniones? En la institución se promueve la generación de ideas?	encuesta
	DEPENDIENTE "Desempeño del Colaborador"	Nivel de logros laborales de un individuo, conseguido únicamente tras la realización de esfuerzo.	Logros Laborales	Tiempo Recurso humano  Trabajo en equipo	¿Cuántas horas trabaja al día? Le disgusta su horario de trabajo?  ¿Cuáles son los beneficios para sus colaboradores? ¿Existe un sistema de incentivos a sus colaboradores?  ¿El ambiente creado por sus compañeros le permite desempeñar bien sus funciones? Le agrada trabajar con sus compañeros de trabajo? La solidaridad es una virtud en su grupo de trabajo?	encuesta

## 1.5. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN:

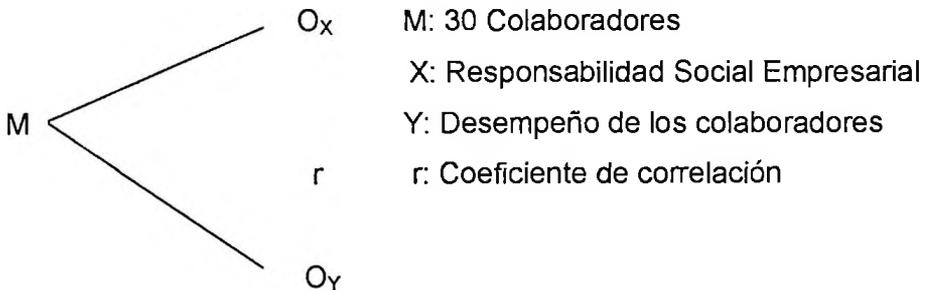
### 1.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación que se llevo a cabo es de tipo Descriptivo- Correlacional.

- o Descriptivo porque se proporcionaron y describieron las variables que tienen lugar dentro de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA) - Trujillo y que la definen o caracterizan.

Y también es de tipo correlacional ya que se midieron dichas variables (la Responsabilidad Social Empresarial y el Desempeño), estableciendo de esta manera su grado de correlación.

DONDE:



### 1.5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

En cuanto a la población y muestra tendré el mismo valor tanto para la variable responsabilidad social empresarial como para la variable desempeño, ya que la cantidad es mínima, y por tanto para que los resultados sean más veraces tomaremos a los 30 colaboradores que laboran en el año 2010 de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA)- Trujillo.

### **Criterios de Inclusión:**

- Personal de ambos sexos.
- Estado civil: soltero, casado, conviviente, divorciado y viudo.
- Situación laboral: Nombrado o contratado.

### **Criterios de Exclusión**

- Personal que no se encontró para responder los instrumentos.
- Personal administrativo.

## **1.5.3. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES:**

### **1.5.3.1. INSTRUMENTOS**

#### **1.5.3.1.1. EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA:**

La presente investigación consiste en la aplicación de la Escala de Responsabilidad Social Empresarial de Sonia Palma C. (2004). Para determinar el nivel de Desempeño laboral se aplicará la Escala de Desempeño laboral de Sonia Palma C. (1999), ambas escalas a los colaboradores de la institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

## a) ESCALA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (RSE-SPC)

**Descripción General:** Ficha Técnica

**Nombre de la Escala:** Responsabilidad Social Empresarial RSE - SPC

**Autora:** Sonia Palma Carrillo – PSC.

**Año:** 2004

**Procedencia:** Lima - Perú

**Administración:** Individual o colectiva.

**Nº de Ítems:** 48

**Duración:** 15 a 30 minutos aproximadamente.

**Significación:** Nivel de percepción global de la responsabilidad social y específica con relación a las capacitaciones, toma de decisiones, recompensas justas, comunicación.

**Puntuación:** Calificación Manual.

**Adaptación:** Se ha establecido la validez y la confiabilidad de la Prueba, así como la elaboración de baremos (Ruíz, A. y Alquizar, H., 2004).

**Validez:**

La validez de la Escala RSE-SPC, se obtuvo a través del análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes, luego el análisis exploratorio y rotación en el método varimax, determinando 48 ítems para la versión final del instrumento, en el se determinan correlaciones positivas y significativas ( $\alpha.05$ ) entre los factores de Responsabilidad Social.

**Confiabilidad:**

La confiabilidad de la Escala RSE-SPC se obtuvo a través del Coeficiente Alfa de Crombach Y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente, lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

**b) ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (DL-SPC)**

**Descripción General:** Ficha Técnica

**Nombre de la Escala:** Desempeño Laboral DL - SPC

**Autora:** Sonia Palma Carrillo

**Año:** 1999

**Procedencia:** Lima - Perú

**Administración:** Individual o Colectiva.

**Nº de Ítems:** 36

**Duración:** 15 a 20 minutos aproximadamente.

**Significación:** Nivel de desempeño laboral global y específico con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales, desarrollo personal.

**Puntuación:** Calificación Manual

**Adaptación:** Se ha establecido la validez y la confiabilidad de la Prueba, así como la elaboración de baremos (Ruíz, A. y Alquízar, H., 2004).

**Validez:**

La validez de la Escala DL-SPC, se estimó la validez del constructo y la validez concurrente de la prueba, esta última se ha correlacionado con el puntaje total de la Escala DL-SPC con las del Cuestionario de Desempeño Laboral de Minnesota (versión abreviada).

**Confiabilidad:**

La confiabilidad de la Escala DL-SPC se obtuvo a través de las correlaciones (Alfa ( $\alpha$ ) de Crombach) item- puntaje total permitió estimar la confiabilidad (0.68).

### 1.5.3.2. FORMA DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos son presentados mediante tablas y gráficos, según los objetivos del estudio. La discusión de resultados tendrá lugar contrastando los resultados obtenidos con las conclusiones de los informes de investigación, citados en los antecedentes y con las ideas planteadas por los autores citados en el marco teórico.

### 1.5.3.3. FORMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A partir de la contrastación de las hipótesis, se hizo utilizando el Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual permitió determinar si hay correlación entre las variables, siendo su fórmula la siguiente:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \text{ Siendo } x_i, y_i \text{ el puntaje}$$

obtenido por el individuo  $i$  sobre la variable  $x$  e  $y$  respectivamente.

Para determinar Magnitud Correlacional se utilizó la propuesta por Hopkins, K. (1997).

## *CAPÍTULO II*

### *MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO*

## 2.1. MARCO TEORICO

### 2.1.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA:

#### 2.1.1.1. DEFINICIONES:

Definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento de las condiciones laborales para su cliente interno, por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. (Tomas, 2003).

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)<sup>7</sup>, Holme y Watts (2000) definen la RSE como el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados.

Los autores expresan que mientras exista en ellos y un compromiso por mejorar su situación competitiva, valorativa y económica deberán mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores para que así se lleve a cabo dicho compromiso.

La responsabilidad social empresarial va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. (Bateman y Snell 1999).

El autor expresa que si una empresa adopta a la RSE, entonces deberá realizarlo correctamente para mejorar las condiciones de todos los componentes que rodean a la empresa

La Responsabilidad Social Empresarial como "la capacidad de una empresa de establecer una relación de sus operaciones políticas con las necesidades de los colaboradores de su entorno en forma mutuamente benéfica para ella misma y para la sociedad" (Koontz y Wehrich 2004:54).

Los autores expresan que si la empresa logra relacionar sus operaciones políticas con las necesidades de sus colaboradores, entonces la empresa no solo podrá beneficiarse internamente, como obtener mejores utilidades, sino que también lo hará externamente con sus clientes como mejorando su imagen institucional

Perú 2021 define a la Responsabilidad Social Empresarial como forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos relacionados a la empresa, para lograr el desarrollo sostenible.

El autor expresa que mientras la empresa incluya las expectativas de todos los grupos de interés, la empresa logrará un crecimiento constante a través del tiempo.

### **2.1.1.2 IMPORTANCIA**

La responsabilidad social es importante para lograr que los trabajadores se desempeñen bien, y esto a su vez si es percibido por sus compañeros de labor, se sentirán influenciados o motivados para hacer sus labores correctamente, ya que todos somos capaces de percibir claramente lo agradable y estimulante de estar en el trabajo, con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, comunican, respetan, trabajan en armonía y cooperación.

La responsabilidad social es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo de humano de trabajo. (Atalaya M, 1999, p.50).

Esta variable es relevante en la empresa, ya que es un indicador para analizar si se están haciendo bien las cosas, pues el hecho de que los trabajadores se sientan satisfechos, quiere decir que hay un buen manejo del recurso humano y esto se verá reflejado en el desempeño de los trabajadores.

La responsabilidad social es de gran interés en los últimos años, por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución. (Palma S., 1999, p.27).

### **2.1.1.3 BENEFICIOS DE INCORPORAR PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Al desarrollar practicas de RSE, las empresas generan beneficios tangibles en las diferentes áreas del negocio. (Perú 2021).

1. Permite la estabilidad interna de la empresa y facilita el desarrollo de los colaboradores.

Las empresas con prácticas de RSE ofrecen mejores condiciones laborales como seguridad ocupacional, desarrollo profesional, remuneración y beneficios.

Esto se traduce en el incremento en la retención de colaboradores que a su vez significa una reducción en costos de contratación y entrenamiento.

2. Permite mejorar el contexto de operaciones comerciales de las empresas. Esto se manifiesta en varios aspectos. El ámbito de los negocios es cada vez más sensible al desempeño social y ambiental. La implementación de estas prácticas disminuye el riesgo de daños a la imagen y reputación de una empresa por conductas irresponsables. También influye en el proceso de selección de mejores socios estratégicos y participantes de la cadena de abastecimiento de la empresa. Adicionalmente permite atraer inversionistas de calidad. Usualmente los inversionistas buscan empresas con mejores prácticas *como transparencia y ética que les permita minimizar el riesgo.*
3. Mejora la gobernabilidad de la empresa. La tendencia de reportar el desempeño por parte de las empresas se vuelve cada vez más fuerte. Esto contribuye a aumentar los niveles de transparencia y rendición de cuentas con sus

accionistas y la sociedad en general. Al mismo tiempo esto reduce la posibilidad de verse expuesto a escándalos de carácter financieros.

4. Practicas que causan menor impacto negativo en los recursos naturales. Al incorporar practicas de RSE en la estrategia de la empresa resulta en un mejor uso de energía y recursos naturales a través de reducción de desperdicios y desechos, reducción de emisiones de gases, reciclaje de materiales, etc.
5. Contribuye al fortalecimiento de toda la economía.

#### **2.1.1.4 VARIABLES DE LAS EMPRESAS:**

##### **2.1.1.4.1 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN:**

Los programas de capacitación no solo deberían aplicarse a los trabajadores nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los trabajadores consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr una mayor satisfacción en los trabajadores, pues se sentirán con la capacidad necesaria para desempeñarse en sus cargos.

Así vemos bajo la concepción de salinas M. (2000) los programas de capacitación pueden afectar la conducta de los trabajadores de dos maneras.

La primera es mediante la superación directa de las habilidades que necesita el empleado para realizar debidamente su trabajo, incrementando el potencial del trabajador para desempeñarse en un nivel más alto. Por último la capacitación aumenta la eficiencia del empleado que se refiere a las expectativas que tiene la persona de poder cumplir con la conducta necesaria para producir resultados. Siendo la conducta la actividad de trabajo y el resultado el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

#### 2.1.1.4.2 SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS

Si los trabajadores piensan que su labor es evaluada correctamente y que la recompensa que se le dará también lo es, se puede decir que existe satisfacción. Pero si los trabajadores piensan que sus esfuerzos no son vistos ni recompensados estos seguirán trabajando pero por debajo de su capacidad debido a su baja satisfacción. se puede decir que las recompensas justas pueden conducir a los trabadores.

Así plantea Salinas M. (2000) los trabajadores hacen lo que hacen para satisfacer sus necesidades, pero antes de hacer algo piensan en la recompensa.

Sin embargo no todo el mundo busca dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida en un trabajo menos demandante, o de tener mayor discreción en su precio o de trabajar menos horas. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción del trabajador no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia.

#### 2.1.1.4.3 COMUNICACIÓN

Si el proceso de comunicación es el adecuado, habrá satisfacción por parte de los trabajadores, ya que se evitaran las distorsiones, y esto no afectará el bienestar de quienes trabajan para la empresa, así ayudarán a los trabajadores a lograr una mayor productividad y conseguir satisfacción en su trabajo, ya que los trabajadores sabrán exactamente qué es lo que tienen que hacer.

Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y satisfacción del trabajador. La gente entiende mejor sus puestos y se siente más comprometida con ellos. Newstrom J. (2007, P.46)

#### **2.1.1.4.4 TOMA DE DECISIONES**

Se obtiene un mejor trabajo si intervienen la mayoría de los trabajadores, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Por eso no debe sorprender, que la toma de decisiones lleve a una mejor resultado en el trabajo.

Cuando la gente participa de la toma de decisiones el trabajo puede simplificarse y satisfacer las necesidades de todo el grupo, entonces podremos esperar que cuando esto ocurra el desempeño será mayor. (Salinas M.2000).

### **2.1.2 DESEMPEÑO:**

#### **2.1.2.1 DEFINICIONES:**

El desempeño consiste en la realización de las funciones y roles propio de un cargo con un máximo esfuerzo para el cumplimiento de los objetivos fijados. Davis y Wnewetrom (1991: 203).

El autor expresa que el desempeño es la realización de funciones de un cargo con máximo esfuerzo el cual conduce al cumplimiento de los objetivos trazados.

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chiavenato (2000: 359).

El autor expresa que el desempeño se logra mediante el comportamiento del trabajador el cual constituye estrategias para alcanzar los objetivos

El desempeño es el Nivel de logros laborales de un individuo, conseguido únicamente tras la realización de esfuerzo. Nash (1989: 237-238).

Es la cantidad de esfuerzo que se aplicará en una tarea determinada, el cual dependerá del trabajador que las realice Gómez et al (1999: 229).

Los autores comentan que habrá desempeño si el individuo realiza esfuerzo para culminar una tarea determinada.

### **2.1.2.2 IMPORTANCIA:**

La importancia del desempeño puede observarse desde diferentes puntos de vista.

#### **2.1.2.2.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

El desempeño es importante en la empresa, ya que es un indicador que ayuda a ver si se están haciendo las cosas correctamente, dando como consecuencia la estabilidad de la empresa.

El desempeño permite administrar en forma eficiente y eficaz a una empresa, la determinación y la comparación del desempeño en diferentes periodos hará posible determinar la calidad de la gestión y tomar medidas correctivas, dirigidas a mejorarla y lograr de esta manera los objetivos empresariales. (Barcelli G. 1995 p 10).

#### **2.1.2.2.2 ASPECTO SOCIAL**

El desempeño permitirá ver la calidad de gestión que se está llevando, favorecerá no solo a la empresa, sino también a los trabajadores, puesto que existe mayor desempeño, habrá mayores ingresos.

Las empresas que aumentan su desempeño incrementan sus niveles de empleo al elevarse la demanda de los productos. El desempeño es por lo tanto importante para la empresa y países porque genera demanda de productos y equilibra las estructuras sociales, económicas y políticas (Barcelli G. 1995 p 10).

### **2.1.2.2.3 DESEMPEÑO Y CALIDAD DE VIDA**

El desempeño es una variable que afecta a nivel nacional, ya que si una empresa obtiene mejores niveles de desempeño, elevarán también su incremento en el producto bruto nacional, gracias a la mejora de la mano de obra, el adecuado uso de las materias primas y el adecuado rendimiento del capital.

Los países que logran mejorar la calidad de vida de la mano de obra, que aumenta el aprovechamiento de los materiales y que incrementa el rendimiento de su capital, elevan su ingreso nacional de los factores de desempeño, es decir, obtienen un incremento del nacional bruto, gracias a la elevación de nivel de desempeño en sus trabajadores. (Barcelli G. 1995 p 10).

Sin duda alguna el desempeño es de suma importancia dentro de una empresa, pues si no existe, quiere decir que no se están haciendo las cosas correctamente, dando como consecuencia la inestabilidad de la empresa. El desempeño permitirá ver la calidad de gestión que se está llevando, favorecerá no solo a la empresa si no también a los empleados y a los clientes, dando de esta manera una mejor calidad de vida para todos.

### **2.1.2.3 CONDICIONES QUE ORIGINAN UN MEJOR DESEMPEÑO:**

#### **2.1.2.3.1 DEDICACION AL TRABAJO**

Si existe *desempeño laboral* en el colaborador, derivará a una mayor dedicación a sus labores, por eso se dice que los administradores deben promover un ambiente adecuado, para alimentar la dedicación de los trabajadores

Este concepto representa el grado en que la persona se involucra personalmente en su papel en el trabajo. De tal manera que los administradores fomenten un

ambiente optimo para alimentar la dedicación de los empleados. (Kinichi A. y Kreitner R, 2003, p. 158).

### **2.1.2.3.2 LOGRO DE EXPECTATIVAS**

Si se brinda los trabajadores un ambiente que les permita desarrollarse personalmente y profesionalmente, con la guía correcta ayudaremos a la formación de sus logros. Percibiendo esto los trabajadores sentirán que sus expectativas son altas, logrando de esta manera también el desempeño laboral.

La idea subyacente al logro de expectativas, es que el desempeño resulta de la percepción que un trabajo permita alcanzar. (Kinichi A. y Kreitner R, 2003, p. 157)

### **2.1.2.3.3 PREDISPOSICION**

Existen estudios que afirman que el desempeño laboral también depende de los rasgos personales, es decir la personalidad que tiene cada persona, puesto que si un trabajador, no está en un puesto de trabajo que va con tipo de personalidad, entonces no se desempeñará adecuadamente.

Se basa en la creencia de que el desempeño en el trabajo depende en parte de rasgos personales (Kinichi A. y Kreitner R. 2003, p. 157)

### **2.1.2.3.4 MOTIVARLOS**

Y, por último, la forma más común de mejorar el desempeño del personal, es motivándolo constantemente.

Para ello podemos utilizar diferentes técnicas de motivación, tales como delegarles a los trabajadores una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, otorgarles nuevas funciones, elogiar o recompensar sus logros obtenidos, brindarles buenas condiciones de trabajo y asignarles una

buena remuneración, que vaya de acuerdo a la real capacidad y recursos del trabajador.

La motivación es en síntesis, lo que hace un individuo actuar y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con que con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía (Ricardo S. 1993, p.208).

## *CAPÍTULO III*

# *DESCRIPCION DE RESULTADOS*

### Cuadro N° 01

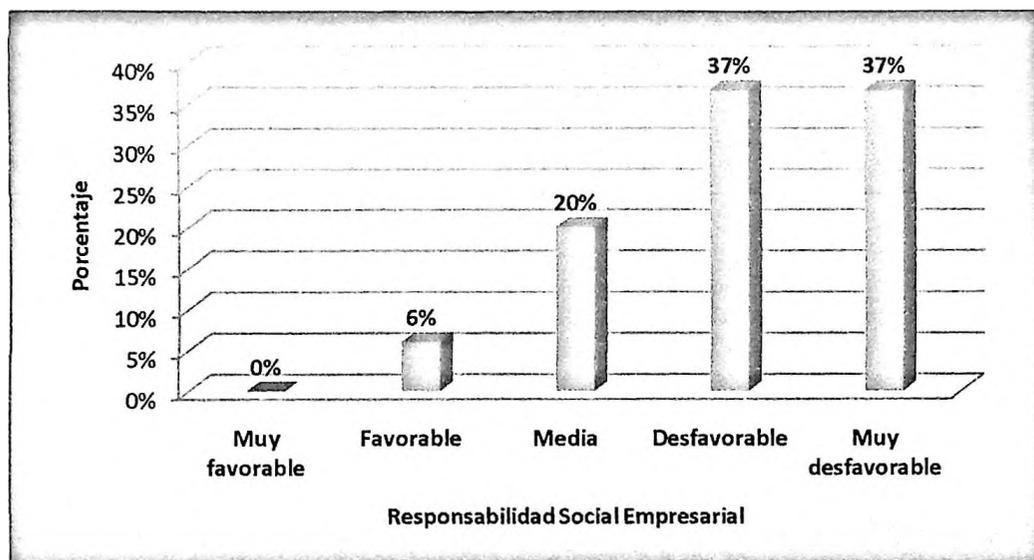
#### Distribución numérica y porcentual de la Responsabilidad Social Empresarial Interna de los colaboradores.

Responsabilidad Social Empresarial Interna	Número	Porcentaje
Muy favorable	0	0%
Favorable	2	6%
Media	6	20%
Desfavorable	11	37%
Muy desfavorable	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010.

**Descripción:** En el Cuadro N° 01 se observa que el 37% de los colaboradores de la Institución AMA tienen responsabilidad social muy desfavorable, el 37% tienen responsabilidad desfavorable, en tanto que el 20 % de los colaboradores tienen responsabilidad social media. Determinándose mayormente que la responsabilidad social empresarial es media, desfavorable y muy desfavorable.

**Gráfico N° 01: Distribución porcentual de la Responsabilidad Social Empresarial Interna de los colaboradores.**



Fuente: Elaboración propia.

### Cuadro N° 02

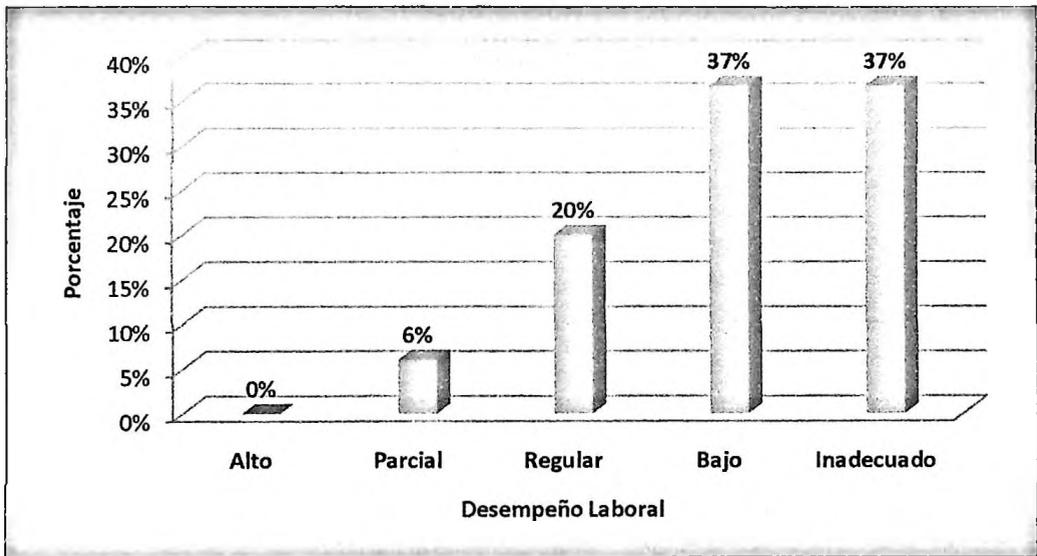
**Distribución numérica y porcentual del Desempeño Laboral de los colaboradores.**

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	0	0%
Parcial	2	6%
Regular	6	20%
Bajo	11	37%
Inadecuado	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010.

**Descripción:** En el Cuadro N° 02 se observa que el 37% de los colaboradores de la Institución AMA tienen desempeño laboral inadecuado, el 37% tienen desempeño bajo, en tanto que el 20% de los colaboradores tienen nivel regular de desempeño laboral. Determinándose mayormente que el nivel de desempeño laboral es regular, bajo e inadecuado.

**Gráfico N° 02: Distribución porcentual del Desempeño Laboral de los colaboradores.**



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N° 03**

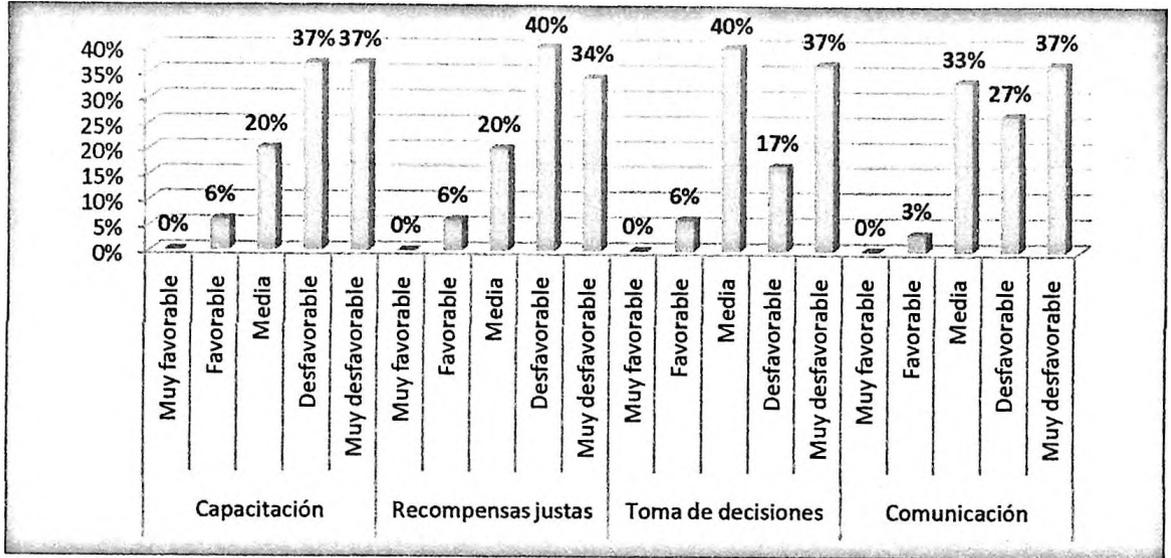
**Distribución numérica y porcentual de la Responsabilidad Social Empresarial Interna según dimensiones, en los colaboradores.**

<b>Dimensiones de la Responsabilidad Social Interna</b>	<b>Nivel</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Capacitación	Muy favorable	0	0%
	Favorable	2	6%
	Media	6	20%
	Desfavorable	11	37%
	Muy desfavorable	11	37%
Recompensas justas	Muy favorable	0	0%
	Favorable	2	6%
	Media	6	20%
	Desfavorable	12	40%
	Muy desfavorable	10	34%
Toma de decisiones	Muy favorable	0	0%
	Favorable	2	6%
	Media	12	40%
	Desfavorable	5	17%
	Muy desfavorable	11	37%
Comunicación	Muy favorable	0	0%
	Favorable	1	3%
	Media	10	33%
	Desfavorable	8	27%
	Muy desfavorable	11	37%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010. Cuadro N° 03.

**Descripción:** En el Cuadro N° 03 se observa que el 37%, 34%, 37% y el 37% de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción tienen respectos a las dimensiones de capacitación, recompensas justas, toma de decisiones y comunicación nivel "muy desfavorable", muy seguido del 37%, 40%, 17% y el 27% de los colaboradores que tienen respectos a las dimensiones de capacitación, recompensas justas, toma de decisiones y comunicación nivel "desfavorable" y el 20%, 20%, 40% y el 33% de los colaboradores tienen nivel "media". Determinándose mayormente que el nivel de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial es a lo más media en la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

**Gráfico N° 03: Distribución porcentual de la Responsabilidad Social Empresarial Interna según dimensiones, en los colaboradores.**



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N° 04**

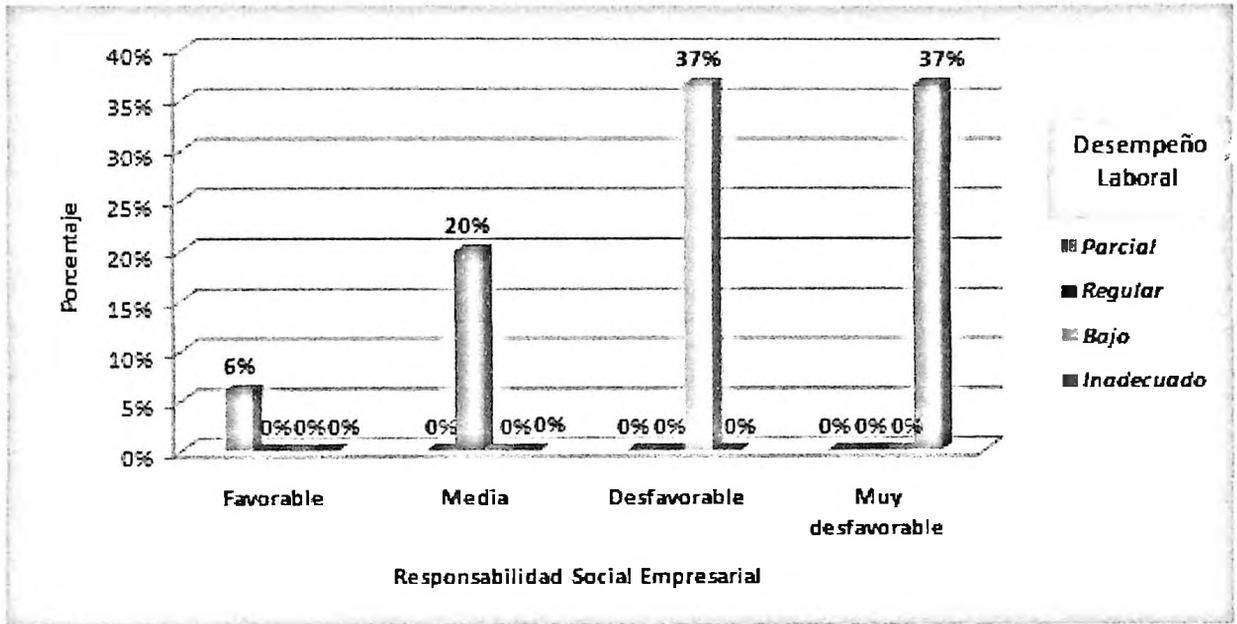
**Distribución numérica y porcentual de la responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción - AMA.**

Responsabilidad Social Empresarial Interna	Desempeño Laboral								Total	Correlación "r"	Significancia	
	Parcial		Regular		Bajo		Inadecuado					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%				Nº
Favorable	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	0.971	p = 0.000 < 0.01 Altamente Significativo
Media	0	0%	6	20%	0	0%	0	0%	6	20%		
Desfavorable	0	0%	0	0%	11	37%	0	0%	11	37%		
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	11	37%	11	37%		
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010. Cuadro N° 04.

**Descripción:** En el Cuadro N° 04 se observa que el 37% de los colaboradores tienen responsabilidad social empresarial muy desfavorable y a la vez tiene nivel inadecuado de desempeño laboral, el 37% evalúan como muy desfavorable a la responsabilidad social y cuentan con nivel bajo de desempeño, en tanto que el 20% califican como media su responsabilidad social empresarial y a la vez tiene nivel regular de desempeño laboral. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.971 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

**Gráfico N° 04: Distribución porcentual de la responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción - AMA.**



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N° 05**

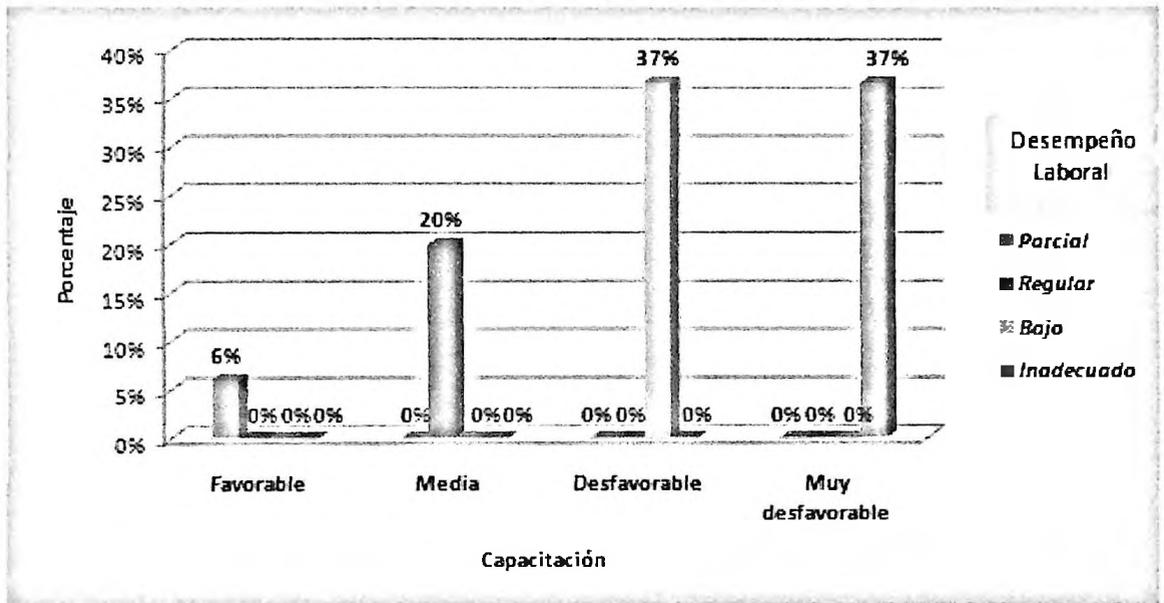
**Distribución numérica y porcentual de la capacitación de responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción - AMA.**

Capacitación	Desempeño Laboral								Total	Correlación "r"	Significancia
	Parcial		Regular		Bajo		Inadecuado				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%			
Favorable	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	0.946  p = 0.000 < 0.01 Altamente Significativo
Media	0	0%	6	20%	0	0%	0	0%	6	20%	
Desfavorable	0	0%	0	0%	11	37%	0	0%	11	37%	
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	11	37%	11	37%	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010. Cuadro N° 05.

**Descripción:** En el Cuadro N° 05 se observa que el 37% de los colaboradores tienen capacitación muy desfavorable y a la vez tiene nivel inadecuado de desempeño laboral, el 37% evalúan como desfavorable la capacitación y cuentan con nivel bajo de desempeño, en tanto que el 20% califican como media su capacitación y a la vez tiene nivel regular de desempeño laboral. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.946 con nivel p = 0.000, la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la capacitación de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

**Gráfico N° 05: Distribución 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.**



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N° 06**

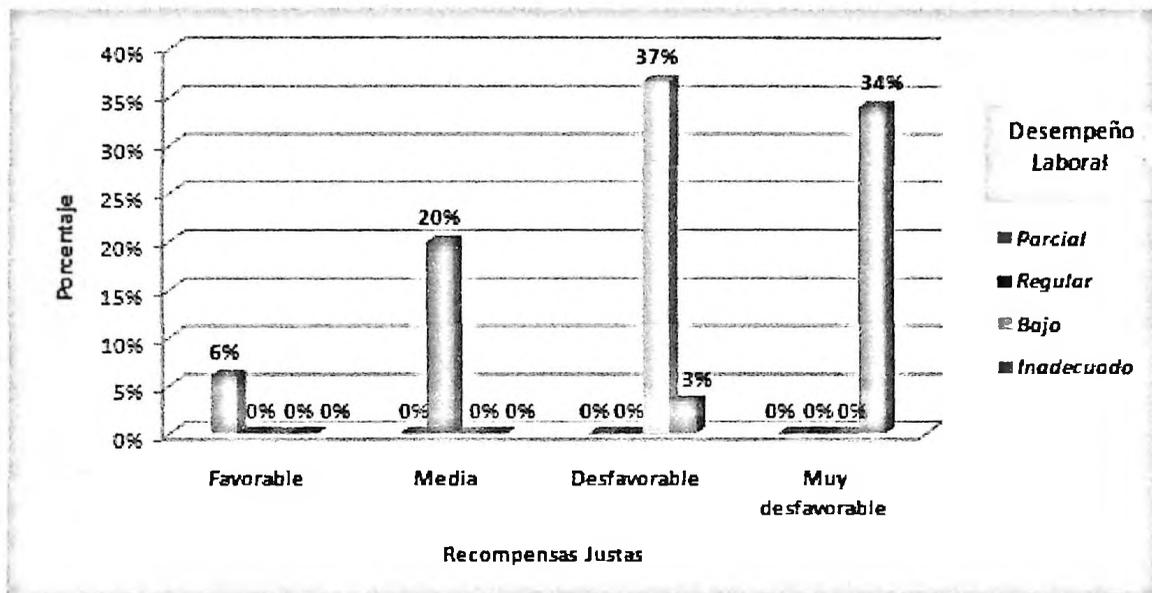
**Distribución numérica y porcentual de recompensas justas en responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción - AMA.**

Recompensas Justas	Desempeño Laboral								Total	Correlación "r"	Significancia	
	Parcial		Regular		Bajo		Inadecuado					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Favorable	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	0.891	p = 0.000 < 0.01 Altamente Significativo
Media	0	0%	6	20%	0	0%	0	0%	6	20%		
Desfavorable	0	0%	0	0%	11	37%	1	3%	12	40%		
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	10	34%	10	34%		
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010. Cuadro N° 06.

**Descripción:** En el Cuadro N° 06 se observa que el 37% de los colaboradores afirman que las recompensas justas son desfavorables y a la vez tiene nivel bajo de desempeño laboral, el 34% evalúan como muy desfavorable las recompensas y cuentan con nivel inadecuado de desempeño, en tanto que el 20% califican como media las recompensas y a la vez tiene nivel regular de desempeño laboral. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.891 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre las recompensas justas de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

**Gráfico N° 06: Distribución 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.**



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N° 07**

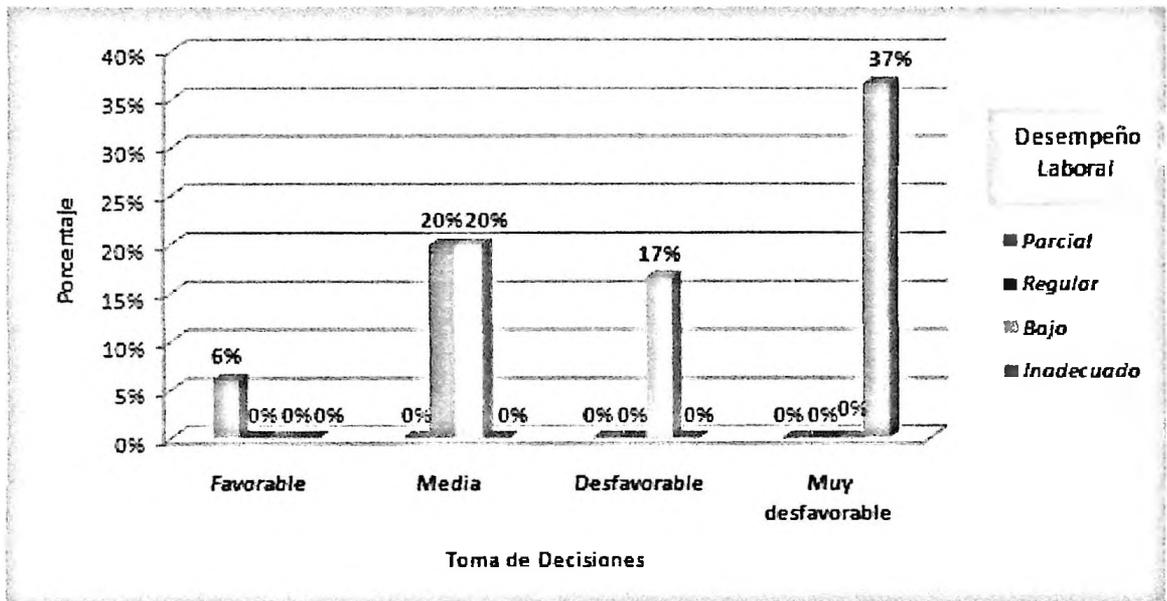
**Distribución numérica y porcentual de la toma de decisiones en responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción - AMA.**

Toma de Decisiones	Desempeño Laboral								Total	Correlación "r"	Significancia
	Parcial		Regular		Bajo		Inadecuado				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Favorable	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	0.951  p = 0.000 < 0.01 Altamente Significativo
Media	0	0%	6	20%	6	20%	0	0%	12	40%	
Desfavorable	0	0%	0	0%	5	17%	0	0%	5	17%	
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	11	37%	11	37%	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010. Cuadro N° 07.

**Descripción:** En el Cuadro N° 07 se observa que el 37% de los colaboradores afirman que la toma de decisiones son muy desfavorables y a la vez tiene nivel inadecuado de desempeño laboral, el 20% evalúan como media la toma de decisiones y cuentan con nivel regular de desempeño, en tanto que el 20% califican como media la toma de decisiones y a la vez tiene nivel bajo de desempeño laboral. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.951 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la toma de decisiones de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

**Gráfico N° 07: Distribución 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.**



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N° 08**

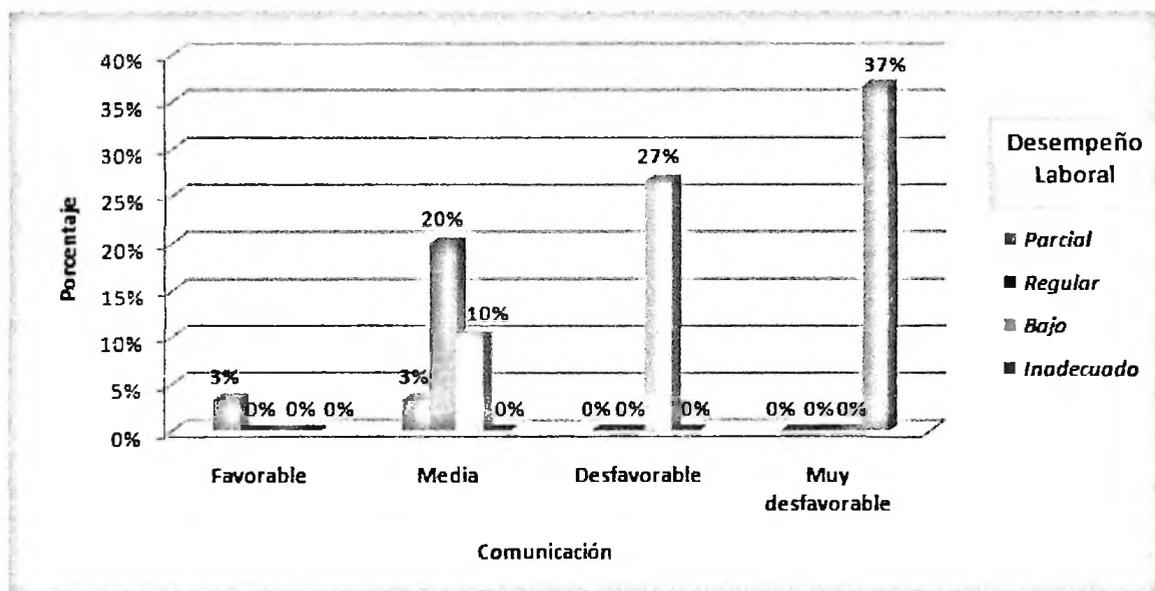
**Distribución numérica y porcentual de la comunicación en responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción - AMA.**

Comunicación	Desempeño Laboral								Total	Correlación "r"	Significancia
	Parcial		Regular		Bajo		Inadecuado				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%			
Favorable	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0.960  p = 0.000 < 0.01 Altamente Significativo
Media	1	3%	6	20%	3	10%	0	0%	10	33%	
Desfavorable	0	0%	0	0%	8	27%	0	0%	8	27%	
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	11	37%	11	37%	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>11</b>	<b>37%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta aplicada por Salirrosas Flores Bryan Alexander el día 02/11/2010. Cuadro N° 08.

**Descripción:** En el Cuadro N° 08 se observa que el 37% de los colaboradores afirman que la comunicación son muy desfavorables y a la vez tiene nivel inadecuado de desempeño laboral, el 27% evalúan como desfavorable la comunicación y cuentan con nivel bajo de desempeño, en tanto que el 20% califican como media la comunicación y a la vez tiene nivel regular de desempeño laboral. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.960 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la comunicación de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA).

**Gráfico N° 08: Distribución porcentual de la comunicación en responsabilidad social empresarial interna según el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción - AMA.**



Fuente: Elaboración propia.

## *CAPÍTULO IV*

### *CONTRASTACION DE HIPOTESIS*

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.1 HIPOTESIS GENERAL:

**Aceptar la hipótesis de investigación que dice:**

H<sub>1</sub>: existe relación entre la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución.

Con los resultados de esta hipótesis se probó que a mayor responsabilidad social empresarial mayor es el desempeño de los colaboradores en la institución.

### CONTRASTACION ESTADISTICA DE LA HIPOTESIS

Después de recolectar los datos y sacar los resultados se procedió a determinar la correlación de las variables en estudio donde Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.971 con nivel p = 0.000, la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA). Esta correlación se obtuvo mediante la fórmula de Pearson para: Ver anexo N°3

N= 30

$$\sum X = 3169$$

$$\sum Y = 2464$$

$$\sum XY = 282499$$

$$\sum X^2 = 366394$$

$$\sum Y^2 = 218932$$

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{30 \times 282499 - 3169 \times 2464}{\sqrt{30 \times 366394 - 3169^2} \times \sqrt{30 \times 218932 - 2464^2}}$$

$$r = \frac{666554}{974.299 \times 704.744} = 0.97$$

## 4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS:

### Aceptar la hipótesis de investigación que dice:

H<sub>01</sub>: existe relación entre la capacitación en responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución.

Con los resultados de esta hipótesis se probó que mientras más capacitaciones reciban los colaboradores por parte de la institución mayor será el desempeño que ellos realicen.

### CONTRASTACION ESTADISTICA DE LA HIPOTESIS

Después de recolectar los datos y sacar los resultados se procedió a determinar la correlación de las variables en estudio donde se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.946 con nivel p = 0.000, la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la capacitación de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA). Esta correlación se obtuvo mediante la fórmula de Pearson. Ver anexo N°4

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.946$$

### Aceptar la hipótesis de investigación que dice:

H<sub>02</sub>: existe relación entre las recompensas justas como responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución.

Con los resultados de esta hipótesis se probó que mientras más justas sean las recompensas para los colaboradores por parte de la institución mayor será el desempeño que ellos realicen.

## CONTRASTACION ESTADISTICA DE LA HIPOTESIS

Después de recolectar los datos y sacar los resultados se procedió a determinar la correlación de las variables en estudio donde se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.891 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre las recompensas justas de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA). Esta correlación se obtuvo mediante la fórmula de Pearson. Ver anexo N°5

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.891$$

### Aceptar la hipótesis de investigación que dice:

$H_03$ : existe relación entre la toma de decisiones como responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución

Con los resultados de esta hipótesis se probó que mientras más incluidos sean los colaboradores en la toma de decisiones mayor será el desempeño que ellos realicen en la institución.

## CONTRASTACION ESTADISTICA DE LA HIPOTESIS

Después de recolectar los datos y sacar los resultados se procedió a determinar la correlación de las variables en estudio donde se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.951 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la toma de decisiones de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA). Esta correlación se obtuvo mediante la fórmula de Pearson. Ver anexo N°6

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.951$$

**Aceptar la hipótesis de investigación que dice:**

H<sub>04</sub>: existe relación entre la comunicación de la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores en la institución

Con los resultados de esta hipótesis se probó que mientras más fluida sea la comunicación entre los colaboradores, mayor será el desempeño que ellos realicen en la institución.

Después de recolectar los datos y sacar los resultados se procedió a determinar la correlación de las variables en estudio donde se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.960 con nivel p = 0.000, la cual es mucho menor al 1% de significancia; por ende se concluye que existe relación significativa entre la comunicación de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Asociación de Mujeres en Acción (AMA). Esta correlación se obtuvo mediante la fórmula de Pearson. Ver anexo N°7

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.960$$

## *CAPÍTULO V*

### *DISCUSION DE RESULTADOS*

## 5.1 DISCUSION DE RESULTADOS:

Dentro del análisis de datos en la presente investigación correlacional, utilizando para ello dos instrumentos de alta validez y confiabilidad científica elaborados por la reconocida psicóloga Sonia Palma Carrillo en muestras peruanas, se aplicó a una muestra de 30 colaboradores de la institución asociación de mujeres en acción (AMA).

En la variable de responsabilidad social empresarial se tiene una percepción a lo más media en los resultados a nivel general; así como en todos sus factores, lo cual permite afirmar en términos cuantitativos, destacar que la responsabilidad social empresarial en la institución llega a tener un nivel medio como máximo.

Así, el 37% muestra una actitud muy desfavorable y el 37% una actitud desfavorable. Se encontró algunos colaboradores (20%) con una aptitud promedio, hacia la responsabilidad social, se encontró algunos colaboradores (6%) con una aptitud favorable hacia la responsabilidad social. Se evidencia en los resultados que mayormente la responsabilidad social empresarial es media, desfavorable y muy desfavorable.

El autor Castro, C y Trisano, P (1997), en su trabajo de investigación denominado "Diagnóstico de la responsabilidad social en una Empresa dedicada a la Comercialización de Productos de Consumo Masivo", en la Ciudad de Lima, donde concluye que en la organización investigada existe una responsabilidad social favorable, mostrándose los trabajadores satisfechos frente a sus puestos, los supervisores, compañeros de trabajo, infraestructura, capacitación y bienestar social.

- Es sostenible precisar que el 37% de colaboradores de la institución, muestran una capacitación insuficiente; siendo ésta muy desfavorable en el 37.0% o desfavorable en el 37.0%. Este resultado evidencia que dichos colaboradores, no

se muestran capacitados dentro de la institución. Sólo el 20.0% muestra una capacitación media y solo el 6% se encuentran dentro de una capacitación favorable.

- En relación al factor recompensas justas, el 37% muestra una actitud desfavorable y 34% una aptitud muy desfavorable; estos resultados, indican que los colaboradores no están siendo debidamente recompensados. Sin embargo se encontró solo un 6% que muestra recompensas favorables en la institución.
- Con respecto a la toma de decisiones, el (37%) de colaboradores muestran una *inclusión en la toma de decisiones muy desfavorable o media favorable (20%)*; y el 20% muestra una inclusión de toma de decisiones promedio. Es decir, que no se incluyen a los colaboradores en la toma de decisiones.

El autor Caceros (2001): realizando la investigación titulada: "La ética empresarial: una herramienta en la toma de decisiones gerenciales".

El cual concluyó que los criterios clave de la ética empresarial, para utilizarla como una herramienta en la toma de decisiones, incluyen principalmente principios, valores, virtudes, instrumentos para institucionalizarla y grupos de interés internos y externos de una empresa.

- Finalmente dentro de los factores de la responsabilidad social como la comunicación en la institución, el 37% evidencia una actitud muy desfavorable y el 27% actitud desfavorable. El 20% muestra un nivel de comunicación promedio y un 3% evidencia una actitud favorable.

El autor Hidalgo (2004): en su investigación titulada: "La responsabilidad social empresarial como apoyo a las relaciones públicas"

La conclusión principal fue que la responsabilidad social empresarial se refiere a las prácticas empresariales basadas en principios éticos y apegados a la

legalidad, apoya sus prácticas en las relaciones públicas internas, realizando actividades que tienen que ver con la convivencia, comunicación, experimentación y conocimiento del resto de colaboradores dentro de la empresa, y así poder mantener una buena imagen, ambiente y calidad de vida laboral, y obtener resultados de eficiencia y calidad.

- En la variable de desempeño laboral hay una percepción de lo más media a nivel general, lo cual permite afirmar en términos cuantitativos, destacar un desempeño laboral a lo más regular dentro de la institución.

Así, el 37% muestra un nivel inadecuado y el 37% un nivel bajo, en tanto que el 20% de los colaboradores tienen nivel regular de desempeño laboral. Se evidencia en los resultados que mayormente el nivel de desempeño laboral es *regular, bajo e inadecuado*.

- Con respecto a la relación entre capacitación y desempeño laboral el 37% de los colaboradores tienen capacitación muy desfavorable y a la vez tienen un inadecuado desempeño laboral, el 37% evalúan como desfavorable la capacitación y cuentan con nivel bajo de desempeño, en tanto que el 20% califican como media su capacitación y a la vez tiene nivel regular de desempeño laboral.

Se concluye que existe relación significativa entre la capacitación de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución.

El autor Porter y Lawler (citado por Hodgetts y Altman 1991), realizaron una investigación sobre el desempeño en el trabajo el cual concluyó que el desempeño laboral conduce a la obtención de determinados refuerzos (intrínsecos o extrínsecos) llegando a plantear que los factores que inciden directamente sobre el desempeño laboral son las capacitaciones, relaciones

interpersonales y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

- Con respecto a la relación entre recompensas justas y desempeño laboral, el 37% de los colaboradores afirman que las recompensas justas son desfavorables y a la vez tiene nivel bajo de desempeño laboral, el 34% evalúan como muy desfavorable las recompensas y cuentan con nivel inadecuado de desempeño, en tanto que el 20% califican como media las recompensas y a la vez tiene nivel regular de desempeño laboral.

Se concluye que existe relación significativa entre las recompensas justas de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución.

El autor Escorihuela (1994), realizó un estudio en la Escuela de Aviación Militar con el objetivo de determinar la responsabilidad social en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana,

El cual concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en la Escuela de Aviación Militar, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma.

Así mismo los autores Casas C., Echevarría B. (1999), realizaron un estudio en el Centro de Salud Manuel Bonilla (Disa I Callao / Red Bonilla - La Punta) con el objetivo de determinar la responsabilidad social en las unidades de dicho establecimiento, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él.

Donde concluyeron que no se evidenciaban mayores problemas en el centro de salud, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma.

- En relación con la toma de decisiones y el desempeño laboral, el 37% de los colaboradores afirman que la toma de decisiones son muy desfavorables y a la vez tiene nivel inadecuado de desempeño laboral, el 20% evalúan como media la toma de decisiones y cuentan con nivel regular de desempeño, en tanto que el 20% califican como media la toma de decisiones y a la vez tiene nivel bajo de desempeño laboral.

Se concluye que existe relación significativa entre la toma de decisiones de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución.

- En relación de la comunicación y el desempeño laboral, el 37% de los colaboradores afirman que la comunicación es muy desfavorable y a la vez tiene nivel inadecuado de desempeño laboral, el 27% evalúan como desfavorable la comunicación y cuentan con nivel bajo de desempeño, en tanto que el 20% califican como media la comunicación y a la vez tiene nivel regular de desempeño laboral.

Se concluye que existe relación significativa entre la comunicación de la responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución.

- Finalmente el autor HayMcBear, F (1993-1995), realizó estudios para demostrar la relación entre "responsabilidad social y los indicadores de Desempeño"

Entre los resultados finales se concluye que hubo una correlación positiva entre las dimensiones de la responsabilidad social y las medidas del desempeño, es decir independientemente del lugar donde la empresa desarrollara su negocio, las unidades que mostraron mejor responsabilidad social lograron mejores resultados financieros.

Como se puede apreciar en la investigación del autor guarda relación con la investigación demostrando así que existe relación entre las variables investigadas

*CAPÍTULO VI*  
*CONCLUSIONES*  
*Y RECOMENDACIONES*

## 6.1 CONCLUSIONES:

***Finalmente podemos destacar como conclusiones en ambas variables con sus respectivos Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Interna y de Desempeño laboral:***

1. Establecer la relación entre responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores. Se concluyó que:  
Si existe una correlación positiva significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la institución.  
Debido a que se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.946, la cual es mucho menor al 1% de significancia.
2. Determinar la responsabilidad social empresarial interna de los colaboradores de la institución. Se concluyó que:  
El mayor porcentaje de colaboradores (37%), indican o determinan que la institución cuenta con un nivel muy desfavorable en Responsabilidad Social Empresarial en general. Por lo tanto la institución no promueve la responsabilidad social empresarial en sus colaboradores.
3. Describir la relación entre la capacitación en responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución. Se concluyó que:  
El mayor porcentaje de colaboradores (37%), se ubica en un nivel muy desfavorable en capacitación. esto indica que la institución no capacita *adecuadamente a sus colaboradores*. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.891 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; con lo que se comprueba que existe una correlación positiva significativa entre la capacitación en Responsabilidad Social Empresarial y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la institución.

4. Describir la relación entre las recompensas justas como responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución. Se concluyó que:

El mayor porcentaje de colaboradores (37%), se ubica en un nivel desfavorable en recompensas justas. Lo que significa que la institución no recompensa adecuadamente a sus colaboradores. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.951 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; con lo que se comprueba que existe relación significativa entre las recompensas justas de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución.

5. Describir la relación entre la toma de decisiones como responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución. Se concluyó que:

El mayor porcentaje de colaboradores (37%), se ubica en un nivel muy desfavorable en toma de decisiones. esto indica que la institución no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para la realización de proyectos. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.960 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de significancia; con lo que se comprueba que existe relación significativa entre la toma de decisiones de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución.

6. Describir la relación entre la comunicación de la responsabilidad social empresarial interna y el desempeño de los colaboradores de la institución. Se concluyó que:

El mayor porcentaje de colaboradores (37%), se ubica en un nivel muy desfavorable en comunicación. Esto indica que la institución no trasmite con fluidez necesaria la información a sus colaboradores para el desarrollo de sus actividades. También se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.971 con nivel  $p = 0.000$ , la cual es mucho menor al 1% de

significancia; con lo que se comprueba que existe relación significativa entre la comunicación de responsabilidad social empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución.

7. Determinar el desempeño de los colaboradores de la institución. Se concluyó que:

El mayor porcentaje de colaboradores (37%), se ubica en un nivel inadecuado en Desempeño Laboral en general. Debido a que no son tomados en cuenta para la toma de decisiones, no son debidamente capacitados, no reciben buena información y no están debidamente recompensados.

## 6.2 RECOMENDACIONES:

- Programas de mejora continua y talleres de sensibilización y fortalecimiento de personal para lograr el desarrollo de una actitud y percepción positiva de sus colaboradores orientados al logro de sus objetivos Laborales.
- Realizar investigaciones científicas con grupos de mayor envergadura sobre la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial Interna y el Desempeño Laboral de tal forma que aclare nuestra realidad en este tema y poder plantear soluciones.
- Utilizar los instrumentos debidamente estandarizados, empleados en la presente investigación (RSE-SPC, DL-SPC), en la institución miembros de la muestra elaborando programas de monitoreo de resultados de la calidad de vida de los fenómenos en estudio.
- Elaboración y aplicación de un Manual de Ética institucional para que todos los colaboradores, conozcan y practiquen valores institucionales.
- Propiciar en la institución (AMA) programas de capacitación técnica y de desarrollo de habilidades sociales a todo nivel.
- Establecer canales de comunicación de sugerencias y/o propuestas para el mejoramiento de los procesos al interior de la institución y en donde los/as colaboradores/es se involucren en la toma de decisiones.

*CAPÍTULO VII*  
*BIBLIOGRAFÍAS Y ANEXOS*

## 7.1 BIBLIOGRAFÍAS:

- Chiavenatto, Idalberto (2000) "Administración de Recursos Humanos" Colombia. Editorial McGraw Hill Interamericano. Quinta Edición.
- Davis, K y Newstrom (1991) "Comportamiento Humano en el Trabajo" México. Editorial Mc Graw Hill Octava Edición.
- Davis, K y Newstrom (1999) "Comportamiento Humano en el Trabajo" México. Editorial Mc Graw Hill Décima Edición.
- Dossier, Gary (1994) "Administración de Personal" México, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A 11 ava Edición.
- Koontz y Weihrich (1998) "Administración de Personal" México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 11 ava. Editorial.
- Sherman, A.W. (jr) Bohlander (1994). "Administración de Recursos Humanos" México DF. Grupo Editorial Iberoamérica.
- González esteban Elsa "La teoría de los stakeholders" Segunda Edición. Universitat Jaume I. España. Enero 2007.
- Schwalby, María Matilde; García, Emilio. "Evolución del compromiso social de las empresas: historia y enfoques". primera edición. universidad del pacífico. lima- Perú. agosto 2003.

- o Bustamante Noriega, Tiltia Katuska. "Responsabilidad social entre empresas públicas y privadas de la ciudad de trujillo". Universidad Cesar Vallejo-Perú 2008.
  
- o Córdova Llontop, José Marcos Ulises. "influencia de la práctica de la responsabilidad social empresarial en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población de san José – Virú". Universidad Nacional de Trujillo. Perú. 2005.

## ANEXOS

## Anexo N°1

### ESCALA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (RSE-SPC)

(Sonia Palma C.)

**Descripción General:**

**Ficha Técnica**

**Nombre de la Escala:** Responsabilidad Social RSE - SPC

**Autora:** Sonia Palma Carrillo

**Año:** 2004

**Adaptado para AMA:** SALIRROSAS FLORES, Bryan

**Procedencia:** Lima - Perú

**Administración:** Individual o colectiva.

**N° de Ítems:** 48

**Duración:** 15 a 30 minutos aproximadamente.

**Significación:** Nivel de percepción global de la responsabilidad social y específica con relación a las capacitaciones, toma de decisiones, recompensas justas, comunicación.

**Puntuación:** Calificación Manual.

**Validez:**

La validez de la Escala RSE-SPC para la institución Asociación de Mujeres en Acción, se obtuvo a través del análisis de correlación ítem test, utilizando para ello el estadístico del Producto Momento de Pearson. Donde se determinó que los 48 ítems de la versión original eran válidos, es decir que obtuvieron un índice de validez de mayores o iguales a 0.75.

**Confiabilidad:**

La confiabilidad de la Escala RSE-SPC se obtuvo a través del método de las mitades (método Split Half de Guttman) que consistió en hallar el coeficiente de correlación de Spearman Brown entre las dos mitades de cada factor (ítems pares e impares) donde se obtuvo un coeficiente de **0.9456**, para luego corregirlo con la fórmula de Pearson donde se obtuvo un coeficiente de **0.9720** lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

Luego de llevar a cabo los correspondientes procesos en cuanto a validez y confiabilidad de la escala, se procedió a baremar la prueba

Muy desfavorable	: 86 a menos puntos.
Desfavorable	: 87 a 125 puntos.
Media	: 126 a 164 puntos.
Favorable	: 165 a 202 puntos
Muy favorable	: 203 a más puntos.

**RSE - SPC**
**ESCALA DE OPINIONES**
**DATOS PERSONALES**

Apellidos, \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino 

 Jerarquía Laboral: Directivo  Empleado 

 Empresa: Estatal  Privada  Servicio 

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	<b>Preguntas</b>	<b>Ninguno o Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo o Siempre</b>
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo					

	cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la					

	organización.					
18	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
19	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
20	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
21	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
22	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
23	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
24	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
25	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
28	Existe buena administración de los recursos.					

29	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
30	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
31	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
32	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
33	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
34	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
35	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
36	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
37	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
40	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					

41	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
42	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
43	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
44	Se reconocen los logros en el trabajo.					
45	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
46	Existe un trato justo en la empresa.					
47	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
48	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

! Gracias por su Colaboración

**Anexo N°2**

**ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (DL-SPC)**

**(Sonia Palma C.)**

**Descripción General:**

**Ficha Técnica**

**Nombre de la Escala:** Desempeño Laboral DL - SPC

**Autora:** Sonia Palma Carrillo

**Año:** 1999

**Adaptado para AMA:** SALIRROSAS FLORES, Bryan

**Procedencia:** Lima - Perú

**Administración:** Individual o Colectiva.

**Nº de Ítems:** 36

**Duración:** 15 a 20 minutos aproximadamente.

**Significación:** Nivel de desempeño laboral global y específico con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales, desarrollo personal

**Puntuación:** Calificación Manual

### **Validez:**

La validez de la Escala DL-SPC para la institución Asociación de mujeres en Acción., se obtuvo a través del análisis de correlación ítem test, utilizando para ello el estadístico del Producto Momento de Pearson. Donde se determinó que los 36 ítems de la versión original eran válidos, es decir que obtuvieron un índice de validez de mayores o iguales a 0.75.

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad de la Escala DL-SPC se obtuvo a través del método de las mitades (método Split Half de Guttman) que consistió en hallar el coeficiente de correlación de Spearman Brown entre las dos mitades de cada factor (ítems pares e impares) donde se obtuvo un coeficiente de **0.8279**, para luego corregirlo con la fórmula de Pearson donde se obtuvo un coeficiente de **0.9058** lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

Luego de llevar a cabo los correspondientes procesos en cuanto a validez y confiabilidad de la escala, se procedió a baremar la prueba.

Inadecuado Desempeño: 64 a menos puntos.

Bajo Desempeño : 65 a 93 puntos.

Regular : 94 a 122 puntos.

Parcial Desempeño: 123 a 151 puntos.

Alto Desempeño : 152 a mas puntos.

### ESCALA DE OPINIONES DL - SPC

(Elaborado por: Dra. Sonia Palma C.)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

Preguntas	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					

6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado (a).					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Anexo N° 3:**

Responsabilidad Social		Desempeño Laboral	
Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
70	Muy desfavorable	53	Parcial
70	Muy desfavorable	50	Parcial
70	Muy desfavorable	53	Regular
106	Desfavorable	91	Parcial
72	Muy desfavorable	53	Regular
70	Muy desfavorable	56	Parcial
70	Muy desfavorable	56	Regular
66	Muy desfavorable	52	Parcial
64	Muy desfavorable	57	Regular
67	Muy desfavorable	52	Parcial
185	Favorable	125	Bajo
138	Media	99	Alto
140	Media	102	Alto
134	Media	115	Alto
139	Media	98	Alto
121	Desfavorable	89	Bajo
107	Desfavorable	91	Regular
118	Desfavorable	90	Parcial
108	Desfavorable	82	Bajo
118	Desfavorable	92	Regular
114	Desfavorable	93	Regular
68	Muy desfavorable	59	Parcial
138	Media	108	Alto
134	Media	109	Alto
117	Desfavorable	88	Regular
167	Favorable	128	Regular
100	Desfavorable	87	Regular
71	Muy desfavorable	57	Parcial
111	Desfavorable	88	Regular
115	Desfavorable	91	Bajo

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.971$$

**Anexo N° 4:**

N°	Capacitación		Desempeño Laboral	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
1	15	Muy desfavorable	53	Parcial
2	17	Muy desfavorable	50	Parcial
3	18	Muy desfavorable	53	Regular
4	22	Desfavorable	91	Parcial
5	18	Muy desfavorable	53	Regular
6	17	Muy desfavorable	56	Parcial
7	18	Muy desfavorable	56	Regular
8	15	Muy desfavorable	52	Parcial
9	14	Muy desfavorable	57	Regular
10	13	Muy desfavorable	52	Parcial
11	47	Favorable	125	Bajo
12	33	Media	99	Alto
13	33	Media	102	Alto
14	33	Media	115	Alto
15	33	Media	98	Alto
16	29	Desfavorable	89	Bajo
17	25	Desfavorable	91	Regular
18	23	Desfavorable	90	Parcial
19	25	Desfavorable	82	Bajo
20	29	Desfavorable	92	Regular
21	25	Desfavorable	93	Regular
22	18	Muy desfavorable	59	Parcial
23	33	Media	108	Alto
24	33	Media	109	Alto
25	27	Desfavorable	88	Regular
26	42	Favorable	128	Regular
27	25	Desfavorable	87	Regular
28	15	Muy desfavorable	57	Parcial
29	25	Desfavorable	88	Regular
30	31	Desfavorable	91	Bajo

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.946$$

**Anexo N° 5:**

N°	Recompensas Justas		Desempeño Laboral	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
1	20	Muy desfavorable	53	Parcial
2	19	Muy desfavorable	50	Parcial
3	14	Muy desfavorable	53	Regular
4	22	Desfavorable	91	Parcial
5	17	Muy desfavorable	53	Regular
6	16	Muy desfavorable	56	Parcial
7	18	Muy desfavorable	56	Regular
8	18	Muy desfavorable	52	Parcial
9	20	Muy desfavorable	57	Regular
10	22	Desfavorable	52	Parcial
11	44	Favorable	125	Bajo
12	39	Media	99	Alto
13	41	Media	102	Alto
14	35	Media	115	Alto
15	40	Media	98	Alto
16	29	Desfavorable	89	Bajo
17	25	Desfavorable	91	Regular
18	29	Desfavorable	90	Parcial
19	25	Desfavorable	82	Bajo
20	29	Desfavorable	92	Regular
21	26	Desfavorable	93	Regular
22	15	Muy desfavorable	59	Parcial
23	39	Media	108	Alto
24	35	Media	109	Alto
25	27	Desfavorable	88	Regular
26	42	Favorable	128	Regular
27	25	Desfavorable	87	Regular
28	21	Muy desfavorable	57	Parcial
29	25	Desfavorable	88	Regular
30	22	Desfavorable	91	Bajo

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.891$$

**Anexo N° 6:**

N°	Toma de decisiones		Desempeño Laboral	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
1	20	Muy desfavorable	53	Parcial
2	17	Muy desfavorable	50	Parcial
3	20	Muy desfavorable	53	Regular
4	30	Desfavorable	91	Parcial
5	19	Muy desfavorable	53	Regular
6	20	Muy desfavorable	56	Parcial
7	16	Muy desfavorable	56	Regular
8	18	Muy desfavorable	52	Parcial
9	16	Muy desfavorable	57	Regular
10	19	Muy desfavorable	52	Parcial
11	47	Favorable	125	Bajo
12	33	Media	99	Alto
13	33	Media	102	Alto
14	33	Media	115	Alto
15	33	Media	98	Alto
16	32	Media	89	Bajo
17	30	Desfavorable	91	Regular
18	32	Media	90	Parcial
19	30	Desfavorable	82	Bajo
20	32	Media	92	Regular
21	32	Media	93	Regular
22	17	Muy desfavorable	59	Parcial
23	33	Media	108	Alto
24	33	Media	109	Alto
25	34	Media	88	Regular
26	42	Favorable	128	Regular
27	25	Desfavorable	87	Regular
28	20	Muy desfavorable	57	Parcial
29	32	Media	88	Regular
30	30	Desfavorable	91	Bajo

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.951$$

**Anexo N° 7:**

N°	Comunicación		Desempeño Laboral	
	Ptje	Nivel	Ptje	Nivel
1	15	Muy desfavorable	53	Parcial
2	17	Muy desfavorable	50	Parcial
3	18	Muy desfavorable	53	Regular
4	32	Media	91	Parcial
5	18	Muy desfavorable	53	Regular
6	17	Muy desfavorable	56	Parcial
7	18	Muy desfavorable	56	Regular
8	15	Muy desfavorable	52	Parcial
9	14	Muy desfavorable	57	Regular
10	13	Muy desfavorable	52	Parcial
11	47	Favorable	125	Bajo
12	33	Media	99	Alto
13	33	Media	102	Alto
14	33	Media	115	Alto
15	33	Media	98	Alto
16	31	Desfavorable	89	Bajo
17	27	Desfavorable	91	Regular
18	34	Media	90	Parcial
19	28	Desfavorable	82	Bajo
20	28	Desfavorable	92	Regular
21	31	Desfavorable	93	Regular
22	18	Muy desfavorable	59	Parcial
23	33	Media	108	Alto
24	33	Media	109	Alto
25	29	Desfavorable	88	Regular
26	41	Media	128	Regular
27	25	Desfavorable	87	Regular
28	15	Muy desfavorable	57	Parcial
29	29	Desfavorable	88	Regular
30	32	Media	91	Bajo

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} = 0.960$$