

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**LA PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE SOUTHERN PERÚ, 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Br. ELARD ROBERTO QUEQUE HUANACUNE**

**ASESOR:**

**ING. RENE FREDY MAMANI CHOQUE**

**Para optar el título de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA-PERÚ**

**2019**

## **ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS**

### **“LA PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INFLUYE EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SOUTHERN PERU, 2019”**

DEL BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

**QUEQUE HUANACUNE, Elard Roberto**

Siendo las 17:00 horas del treinta de mayo del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 380-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 09.05.2019:

- Presidente : Mag. GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES
- Secretario : Mag. WILFREDO BERNARDO VELASQUEZ YUPANQUI
- Vocal : Mag. WALTER ARTURO BUENO MARIACA

En la revisión de la Tesis, acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----



Mag. GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES



Mag. WILFREDO BERNARDO VELASQUEZ YUPANQUI



Mag. WALTER ARTURO BUENO MARIACA



Bach. ELARD ROBERTO QUEQUE HUANACUNE

**DEDICATORIA:**

El presente trabajo se lo dedico a Dios por guiarme y acompañarme en todo momento. A mis padres y hermanos, quienes me han dado todo su apoyo y de sus consejos para la toma de decisiones durante mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios, por haberme guiado a ser un hombre de bien. A mis padres por haberme sido de ejemplo a seguir para cumplir cada una de mis metas.

A mi casa de estudios y docentes por los conocimientos brindados y haberme enseñado las herramientas y el conocimiento necesarios para mi desarrollo profesional.

Y al Ingeniero Rene Mamani Choque quien fue mi asesor, por haberme guiado con dedicación para llegar al término este trabajo de investigación.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	3
1.2.1. Problema Principal .....	3
1.2.2. Problema Secundario .....	3
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	3
<b>1.4. OBJETIVO</b> .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos .....	4
<b>CAPÍTULO II</b> .....	5
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	5
2.1.1. Internacionales .....	5
2.1.2. Nacionales .....	6
2.1.3. Locales .....	8
<b>2.2. BASES TEORÍCAS</b> .....	9
2.2.1. Percepción de la responsabilidad social empresarial .....	9
2.2.2. Satisfacción Laboral. ....	16
<b>2.3. Definición de Conceptos Basicos</b> .....	23
2.3.1. Responsabilidad Social Empresarial .....	23
2.3.2. Satisfacción Laboral .....	23
2.3.3. Empleado.....	24
2.3.4. Cliente .....	24

2.3.5.	Gobierno.....	24
2.3.6.	Sociedad.....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>25</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>25</b>
<b>3.1.</b>	<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>25</b>
3.1.1.	Hipótesis General.....	25
3.1.2.	Hipótesis Específicas.....	25
<b>3.2.</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3.</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4.</b>	<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>3.5.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>26</b>
3.5.1.	Población.....	26
<b>3.6.</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES.....</b>	<b>27</b>
3.6.1.	Identificación de la Variable 1.....	27
3.6.2.	Operacionalización de la Variable 1.....	27
3.6.3.	Identificación de la Variable 2.....	27
3.6.4.	Operacionalización de la Variable 2.....	27
<b>3.7.</b>	<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>28</b>
3.7.1.	Técnica.....	28
3.7.2.	Instrumento.....	28
3.7.3.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	28
<b>3.8.</b>	<b>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>29</b>
<b>RESULTADOS.....</b>		<b>29</b>
<b>4.1.</b>	<b>Validación y Confiabilidad del Instrumento.....</b>	<b>29</b>
<b>4.2.</b>	<b>Validación.....</b>	<b>29</b>
<b>4.3.</b>	<b>Aplicación del Coeficiente de confiabilidad.....</b>	<b>29</b>
<b>4.4.</b>	<b>Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial.....</b>	<b>30</b>
<b>4.5.</b>	<b>Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.....</b>	<b>31</b>

<b>4.6. Relación Variable, indicadores e Ítems</b> .....	34
<b>4.7. Escála de Valoración de la Variable</b> .....	35
4.7.1. Valoración de la Variable Responsabilidad Social Empresarial .....	35
4.7.2. Valoración de la Variable Satisfacción Laboral.....	36
<b>4.8. Tratamiento Estadístico</b> .....	37
4.8.1. Resultados .....	38
4.8.2. Análisis por Dimensión .....	38
4.8.3. Análisis General .....	40
4.8.4. Prueba de Normalidad .....	42
4.8.5. Prueba de Hipótesis .....	44
<b>CONCLUSIONES</b> .....	55
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	57
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de expertos .....	29
Tabla 2 Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes .....	30
Tabla 3 Alfa de Cronbach de la variable Responsabilidad Social Empresarial .....	30
Tabla 4 Alfa de Cronbach de la dimensión empleado .....	30
Tabla 5 Alfa de Cronbach de la dimensión cliente .....	31
Tabla 6 Alfa de Cronbach de la dimensión gobierno .....	31
Tabla 7 Alfa de Cronbach de la dimensión sociedad .....	31
Tabla 8 Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción laboral .....	32
Tabla 9 Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones físicas y/o remunerativas .....	32
Tabla 10 Alfa de Cronbach de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas .....	32
Tabla 11 Alfa de Cronbach de la dimensión políticas administrativas .....	33
Tabla 12 Alfa de Cronbach de la dimensión relaciones sociales .....	33
Tabla 13 Alfa de Cronbach de la dimensión desarrollo personal .....	33
Tabla 14 Alfa de Cronbach de la dimensión desempeño de tareas .....	33
Tabla 15 Alfa de Cronbach de la dimensión Relación con la autoridad .....	34
Tabla 16 Relacion Variable, Dimension e Indicador .....	34
Tabla 17 Valoración Variable Responsabilidad Social Empresarial.....	35
Tabla 18 Valoración de las Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial .....	36
Tabla 19 Valoración de la Variable Satisfacción Laboral .....	36
Tabla 20 Valoración de las dimensiones de Satisfacción Laboral .....	36
Tabla 21 Dimension Empleados.....	38
Tabla 22 Dimensión Clientes .....	39
Tabla 23 Dimension Gobierno .....	39
Tabla 24 Dimensión de Sociedad .....	40
Tabla 25 Variable Independiente Responsabilidad Social Empresarial .....	41
Tabla 26 Variable Dependiente Satisfacción laboral .....	41
Tabla 27 Prueba de Kolmogorov- Sminov para la variable Responsabilidad Social Empresarial .....	43
Tabla 28 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Satisfacción Laboral .....	44
Tabla 29 Resumen del Modelo de Clientes y Satisfacción Laboral .....	45
Tabla 30 ANOVA de Clientes y Satisfacción Laboral .....	46
Tabla 31 Coeficiente de Clientes y Satisfacción .....	46
Tabla 32 Resumen del Modelo de Empleados y Satisfacción .....	47
Tabla 33 ANOVA de Empleados y Satisfacción laboral .....	48
Tabla 34 Coeficiente de Empleados y Satisfacción laboral .....	48
Tabla 35 Resumen de la dimensión Gobierno y Satisfacción laboral .....	49
Tabla 36 ANOVA de la dimensión Gobierno y variable Satisfacción laboral .....	50
Tabla 37 Coeficiente de la dimensión Gobierno y variable Satisfacción laboral .....	50
Tabla 38 Resumen de la dimensión Sociedad y la Satisfacción laboral .....	51
Tabla 39 ANOVA de Sociedad y Satisfacción laboral .....	52
Tabla 40 Coeficiente de la dimensión Sociedad y Satisfacción Laboral.....	52
Tabla 41 Resumen de la variable Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción laboral .....	53
Tabla 42 ANOVA de la variable Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción laboral .....	54
Tabla 43 Coeficiente de Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dispersión de la dimensión clientes con la variable satisfacción laboral.....	45
<b>Figura 2</b> Dispersión de la dimensión Empleados y la variable Satisfaccion laboral ...	47
<b>Figura 3</b> Dispersión de la dimensión Gobierno y la variable satisfacción laboral.....	49
<b>Figura 4</b> Regresión de la dimensión Sociedad y variable Satisfacción Laboral .....	51
<b>Figura 5</b> Dispersión de la variable Responsabilidad Social Empresarial y variable Satisfacción laboral .....	53

## RESUMEN

La presente investigación es de tipo básica, diseño no experimental, cuyo objetivo general es determinar la influencia de la percepción de la responsabilidad social Empresarial en la satisfacción laboral de los trabajadores de southern Perú 2019. Según su metodología para analizar la percepción de la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral, se realizó encuestas para evaluar las siguientes variables: Responsabilidad Social empresarial y Satisfacción laboral. Dicha encuesta fue aplicada a 283 Trabajadores de Southern Perú en el año 2019 de una población de 1079, los cuales conforman la población del presente estudio. Ambos cuestionarios tienen un total de 51 preguntas. El instrumento para Responsabilidad Social Empresarial tiene una amplitud de dos categorías (Inadecuado, Adecuado) y el instrumento para satisfacción laboral tiene una amplitud cinco categorías (baja, parcial insatisfecho laboral, regular, parcial satisfecho laboral y alta). Se investigó para medir la regresión que existe entre estas dos variables, se utilizó la regresión lineal en la que se observa una influencia positiva entre ambas variables; y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000 que es menor a 0.05 ( nivel de significancia) lo cual indica que hay un buen nivel de significancia; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (  $H_0$ ), lo que permite afirmar que existe una influencia significativa entre la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial y satisfacción laboral de los Trabajadores de Southern Perú 2019.

## ABSTRACT

In the present investigation is a basic kind, design no experimental, with a general object that's about to decide the influence in the perception about the Responsibility Social Business in the satisfaction labor workers of Southern Peru 2019. I will analyze the perception responsibility social business and the satisfaction labor, I performed polls to evaluate the following variables: Responsibility social business and satisfaction labor. This poll was to apply to 283 workers of Southern Peru in the year 2019, Tacna, they make up the population in the present study. The questionnaires have 51 questions. The instrument for responsibility social business has three categories (inadequate, suitable) and the instrument for the satisfaction labor has three categories (low, partial, dissatisfied labor, regular, partial satisfied labor and high). I have to size the regression that exists between these two variables, I used the coefficient of Rho Spearman, in that we can observe a value 0.342 which means that there is a weak positive correlation, and a value of "sig" I obtained of 0.000 that is less than 0.05 (Level of significance) and there is a good level of significance why the null hypothesis is rejected ( $H_0$ ), It permitted to relation significant between the perception of Responsibility Social Business and satisfaction labor of workers of Southern Perú 2019.

## INTRODUCCIÓN

La actual Investigación se relaciona con la realización de mi tesis para obtener El título de Ingeniero Comercial.

En el presente trabajo me interesó conocer cómo la variable Responsabilidad Social Empresarial influye en la variable Satisfacción Laboral en el contexto de los trabajadores de Southern Perú ,2019.

Para resolver dichas inquietudes busqué información bibliográfica sobre Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral, con la finalidad de realizar un marco teórico al respecto. Obtenido ello, continué con la parte metodológica, la que me guio a determinar los cuestionarios, previamente validados, que conforman las encuestas realizadas. Obtenidos los datos, en una prueba piloto primero, se determinó la confiabilidad de los datos y luego la normalidad, esto con la finalidad de conocer el estadístico correlacional a utilizar en la Hipótesis Principal de la Investigación.

Los datos obtenidos fueron contrastados con el marco teórico e indicados en los resultados de la investigación para luego continuar con las conclusiones finales de la investigación.

El trabajo está compuesto por cinco capítulos y son los siguientes:

Capítulo I: Planteamiento del problema que contiene descripción del problema, Formulación del problema, la justificación de la investigación y los Objetivos.

Capítulo II: Marco Teórico que contiene Antecedentes, bases teóricas Definición de Conceptos.

Capítulo III: Metodología que contiene el planteamiento de las hipótesis de la investigación, se describen las variables, se define el tipo, diseño, ámbito y población, además de las técnicas e instrumentos a utilizar para la recolección de información de campo.

Capítulo IV: Resultados, se exponen los resultados obtenidos después del procesamiento estadístico realizado, también se presenta el contraste de las hipótesis con su respectiva discusión.

## **CAPÍTULO 1**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Se piensa que la RSE solo implica estos ambos aspectos que es el medio ambiente y sociedad, ya que es lo que más vemos en la comunicación de RSE y en las noticias; no obstante, la misma explicación de lo que es una empresa socialmente responsable (ESR) incluye entre sus objetivos recoger en consideración las expectativas de los grupos de interés, cumplir con la legislación aplicable y ser coherente con la normativa internacional de comportamiento (Ramirez, 2017).

Hacer negocios integrando la responsabilidad social empresarial se enfoca en buscar un equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social, considerando el buen uso de los recursos naturales en su entorno. Cada vez más empresas alrededor del mundo están buscando este equilibrio. Es un modelo que quieren replicar porque combina la eficiencia, sostenibilidad y prosperidad con el valor añadido que brindan la diversidad y el bienestar, individual y colectivo. Además, las prácticas empresariales socialmente responsables reducen y controlan las contingencias de las empresas (BMA group, 2018).

El ministerio de trabajo y promoción del empleo realizo un seminario para promover la responsabilidad social empresarial (RSE) denominado “La importancia de la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva sindical”. Dicha actividad fue organizada por la Dirección General de Trabajo

para dar a conocer cómo se introducen los principios éticos en los negocios y lo beneficioso que puede resultar mantener una comunicación constante entre el empleador y los trabajadores (Gestión, 2015)

El ministerio de trabajo y promoción del empleo juntos a la municipalidad de comas realizaron un taller denominado “tu negocio con responsabilidad social empresarial” en el distrito de comas, esta va dirigido a las Pymes de forma que quieran aumenta su competitividad, este taller es para que compartan experiencias. (Gestión, 2014).

El Ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE) difundió en Tacna, a través de un taller de capacitación denominado “Perú responsable”, las políticas del Estado en materia de responsabilidad social empresarial (RSE), explicando las estrategias de articulación de proyectos , el objetivo de esta es difundir en las direcciones regionales de trabajo y promoción de empleo (Andina, 2014).

A sí mismo en la siguiente investigación será útil conocer si la empresa Southern Perú hace negocios integrando la responsabilidad social empresarial y se enfoca en buscar un equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social, considerando el buen uso de las herramientas que lo rodea desde el punto de la percepción de sus trabajadores, por otro lado, ver la satisfacción laboral de sus trabajadores.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cómo influye la percepción de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019?

### **1.2.2. Problema Secundario**

- a. ¿Cómo Influyen los empleados en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019?
- b. ¿Cómo Influye los clientes en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019?
- c. ¿Cómo Influye el gobierno en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019?
- d. ¿Cómo Influye la sociedad en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se justifica a partir de su:

Relevancia empresarial; la investigación resulta relevante para la empresa Southern Perú debido a que el documento se presenta como un residente y diagnóstico para que la empresa en estudio pueda tomar medidas que permita mejorar sus procedimientos a fin de mejorar las relaciones laborales en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Relevancia Académica; debido a que el documento representa un nuevo marco de referencia para futuras investigaciones en el campo de estudio de Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo se genera aportes a las teorías previamente formuladas, que permiten compararlas con la realidad problemática de la organización.

Relevancia Práctica; debido a que los resultados de la investigación pueden ser de uso práctico para otras organizaciones del sector y/o aquellas que deseen realizar un estudio sobre las disciplinas que estudian la Satisfacción Laboral.

Relevancia Social; de la misma manera, a través de las conclusiones que se obtendrán y las recomendaciones que se formularán, contribuirán al ser información relevante para la empresa Southern Perú, para que puedan optimizar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo y puedan tener un conjunto de normativas bien establecidas para el funcionamiento responsable de todos sus procesos de la empresa, y se les brinde mejor orientación a sus trabajadores para un desarrollo adecuado.

#### **1.4. OBJETIVO**

##### 1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la percepción de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la influencia de los empleados en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019.
- b. Determinar la influencia de los clientes en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019.
- c. Determinar la influencia del gobierno en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019.
- d. Determinar la influencia de la sociedad en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Internacionales

Loyola (2004) realiza un Seminario de título denominada “*Responsabilidad Social Empresarial en Materia de Relacionales Laborales*” Para optar el título de Ingeniera Comercial, mención Administración en la Universidad de Chile. Objetivo de la investigación es analizar la Responsabilidad Social que posee el empresario chileno con sus trabajadores, estableciendo la discusión de los aspectos que se consideran voluntarios en materias laborales desde la perspectiva del concepto. Respecto a la metodología usada consiste en la investigación del concepto y de sus lineamientos internacionales, desarrollando temas laborales específicos de relevancia en la actualidad chilena. La Investigación concluye con un debate basado en entrevistas a diversos personajes de importancia en la esfera laboral, social y empresarial, con respecto a la responsabilidad social empresarial en Chile más allá del cumplimiento de la legislación Vigente.

Sánchez (2011) Presenta la tesis titulada “*Estrés laboral, satisfacción labora y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*”, para optar el título de licenciada en psicología de la Universidad Abierta Iberoamérica. El objetivo de la investigación es Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera. Respecto a la metodología para la realización del siguiente estudio la población fue de 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó

para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. La investigación concluye que Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y” las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes.

#### 2.1.2. Nacionales

Garro (2018) Presenta la tesis titulada “*Responsabilidad Social Empresarial y el comportamiento de compra de los consumidores de la Industria Farmacéutica*” Para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA en la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Lima – Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Responsabilidad Social Empresarial y el comportamiento de compra de los consumidores de la industria farmacéutica del departamento de Lima. respecto a la metodología que se uso es de estudio no experimental no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador Gómez en el año 2006 donde la población estuvo compuesta por 1042590 usuarios de farmacias y boticas de 15 años a más del departamento de lima según la encuesta Nacional de satisfacción de usuarios en salud realizada en abril del 2016 por la superintendencia de salud. La muestra fue 385 usuarios y el muestreo fue probabilístico, cualquiera de los elementos del universo puede

formar parte de la muestra. La investigación concluye que se demostraron que existe relación directa y significativa entre la responsabilidad social empresarial y el comportamiento de compra del consumidor de la industria farmacéutica (Rho de Spearman = 0.452\*\*) siendo esta una correlación moderada entre las variables.

Quispe (2015) Presenta La tesis Titulada “*Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS .S.A. Pacasmayo 2015*” Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Nacional de Trujillo-Perú. El objetivo de la investigación es analizar la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS. S.A. Pacasmayo en el periodo del 2015. La Metodología que se utilizó para este tipo de investigación, teniendo como base un diseño explicativo, y la muestra consto de 36 colaboradores, con los cuales se trabajó aplicando los métodos y técnicas de la investigación cuantitativa y cualitativa. La Investigación concluye que los resultados obtenido nos demuestran que en el Hipermercado TOTTUS. S.A. Pacasmayo, la Responsabilidad Social Empresarial mediante su política de remuneración, beneficios e incentivos, la seguridad y condiciones de trabajo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, Es importante resaltar la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral son fundamentales para que los colaboradores aporten en la producción y productividad de la Empresa.

### 2.1.3. Locales

Orihuela (2015) Presenta La Tesis Titulada “*La Relación entre la Responsabilidad Social y la Filosofía Empresarial en el Fondo de Mi vivienda de la de la Provincia de Tacna 2015*” , para optar el grado a nombre de la Nación de Maestro en Administración de Negocios en Neumann Bussines School. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la Responsabilidad Social y la Filosofía empresarial del Fondo de Mi vivienda en la Provincia de Tacna, 2015 la metodología que se aplicó a esta investigación es aplicada y se utilizan concepto, teorías y modelos para encontrar una verdad en respuesta y coherencia con las hipótesis planteadas y para lo cual se aplicó un cuestionario estructurado al total de trabajadores de fondo Mi vivienda relacionados con la región Tacna. Estas son 25 personas aproximadamente de acuerdo al área de recursos humanos de la organización. La investigación concluye que existe una relación en un nivel medio entre la responsabilidad social y filosófica empresarial que aplica al FMV, es decir las acciones de responsabilidad que contribuyen al respecto de las diversas obligaciones legales, la mitigación de los impactos negativos, los beneficios que se ofrecen a los colaboradores y sus familias no están significativamente relacionados con los postulados fundamentales de la filosofía empresarial que son la misión, visión y valores.

Peralta (2016) presenta La tesis Titulada “*Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión de la PYME del sector olivícola del CPM la Yarada de la Provincia de Tacna Año 2016*” para optar el Título Profesional de Ingeniera de la Producción y Administración en la Universidad Privada de Tacna. El objetivo de la investigación demostrar el grado de relación entre la

Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión de la PYME del Sector olivícola del CPM la Yarada de la Provincia de Tacna. La metodología se consideró dentro de las PYMES Olivícolas a 12 empresas formales a los cuales se aplicó un cuestionario para evaluar el nivel de conocimiento de la RSE a 20 trabajadores, para evaluar el nivel de participación de la RSE se aplicó un cuestionario a los gerentes de las empresas en número de 12; asimismo para evaluar la RSE de la PYMES olivícolas se utilizó un check list respecto a proveedores, clientes y medioambiente dicho instrumento se administró a 12 personas. La investigación concluye que no existe relación entre la RSE en cuanto a nivel de conocimiento y participación y la PYMES del sector Olivícola del CPM la Yarada al 95% de probabilidad.

## **2.2. BASES TEORÍCAS**

### **2.2.1. Percepción de la responsabilidad social empresarial**

#### **2.2.1.1. Definición**

Es un grupo de normativas, políticas y acciones que procuran el funcionamiento responsable de todos los procesos de la empresa, sin embargo, a este concepto hay que incluirle el deber espontaneo de contribuir con la comunidad y el desarrollo sostenible. Ferchac (2015) , afirma:

- Que la responsabilidad social es una visión amplia del significado de ser empresa, el cual se va construyendo día a día, teniendo en cuenta el compromiso de sus partes, generando un circulo virtuoso y constante donde se generen opciones de ganar.

La sociedad se pronuncia a través de las cuestiones sociales como se deben comportar las empresas. Carroll hizo un aporte importante a la evolución y entendimiento de la Responsabilidad social empresarial al

conectar el concepto con las expectativas de la sociedad y no con sus objetivos y valores como lo hizo Bowen en 1953. Carroll (1979) expreso que:

- Se ha analizado la noción de responsabilidad social corporativa desde el pensamiento del consumidor. A este respecto, una de las sugerencias más completas es el modelo de Carroll, en el que se considera que el constructo lo forman cuatro elementos: económico, legal, ético y filantrópico. (p. 497)

Es el grupo de políticas, acciones y objetivos estratégicos de una empresa orientados al cambio y ejecución con responsabilidad, de sus actividades hacia el medio ambiente, el entorno y sus grupos de interés. Marquina (2013) refirió:

- La responsabilidad social implica una estrategia gerencial direccionada al hecho por parte de la organización, basada en un grupo de políticas, prácticas y programas que se encuentran integrados en las operaciones del negocio. La toma de decisiones incluye un compromiso voluntario de contribuir con el desarrollo sostenible. (p. 18).

El acuerdo de la alta gerencia es decisivo para la implementación de las políticas y directivas que se desarrollen, a partir de las buenas relaciones con los grupos de interés se genera confianza que sirve de cimiento para generar valor. La masa trabajadora debe estar identificada en los esfuerzos de responsabilidad con el entorno y con su desempeño. Cervantes (2014) menciona:

- Cuando los intereses de quienes tienen y quienes quieren tener más se vuelven irreconciliables de las obligaciones de quienes poseen menos o nada, como consecuencia de la actitud predatoria del poseedor, la situación se torna precaria e imposibilita la paz social. Pero por imperio de la razón, llega un momento en el que por amor o por temor los proveedores deciden compartir, actuar con equidad y justicia. (p. 9).

Muchas veces las empresas en un afán de expansionismo y cegados por la ambición, no valoran la importancia del entorno social y solo hasta que dichas empresas se ven de alguna manera presionadas por las regulaciones o se encuentran involucradas en problemas sociales, recién es cuando toman conciencia la consideración de la Responsabilidad Social Empresarial. Por su parte, Navarro (2012) cito:

- El consumidor y las empresas están cada vez más concientizados de sus respectivas responsabilidades sociales en calidad de stakeholders del proceso de fabricación, distribución y venta consumo. La organización debe ganar una ganancia, pero no a cualquier costa, y para ello tendrá que considerar el impacto inmediato y futuro de su forma. La forma como lo hace y en que campos de actuación lo que se llama RSE. (p.25).

El apoyo que brinden los medios de comunicación y la población adyacente o involucrada es una oportuna punta de lanza para los esfuerzos de difusión y concientización. Parte de las utilidades, producto de las actividades diarias de la organización debe revertirse en los esfuerzos de responsabilidad. Construir una imagen corporativa de responsabilidad es

hoy en día, una inversión a nivel empresarial y ético que repercute en la percepción de los grupos de interés. Velasco et al (2013) consideran:

- La RSE se viene prestando como un sentido de gestión que supone que la empresa no solo presta atención a cuanto beneficio obtiene, si actúa respetando una serie de principios éticos, y si contempla los impactos medio ambientales, económicos y sociales del proyecto empresarial. (p.12).

#### 2.2.1.2. Importancia

Cuando hablamos de crecimiento económico significa que existe intervención de varias unidades de producción y, por lo tanto, mayor flujo de efectivo, lo intrigante es saber en qué forma y en qué condiciones fueron producidos esos flujos, lo cual da cabida a las siguientes preguntas: ¿Cuál es el precio real de este alto crecimiento económico? ¿Es posible que este efecto produzca mayor congestión en las ciudades? ¿Significa que no podremos respirar el aire con la misma facilidad de antes o que a partir de ahora tendremos que comprar el agua porque todos los recursos naturales se encuentran contaminados? Ortiz (2009).

En la actualidad las empresas han dejado de evaluarse solamente por el aspecto económico, es decir, se consideraba que la empresa era buena y sostenible cuando generaba ganancia económica, ahora el concepto de Responsabilidad Social Empresarial ha ampliado el horizonte de lo que podemos considerar como una buena empresa. Luna (2017) explica:

- Se ha considerado realizar la investigación porque actualmente nuestra sociedad está tomando una alta conciencia sobre las prácticas responsables de las organizaciones, de modo que éstas ven

a la responsabilidad social como estrategia para poder posicionar su marca y por ende generar más ventas. (p.23).

El autor justifica la razón de su investigación explicando que la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido básicamente en una tendencia mundial y que, por lo tanto, es una buena oportunidad para ganar clientes e incrementar las utilidades. Lapa (2014) explica:

- Los códigos de ética ayudan a establecer los tipos en que la empresa se vincula en condiciones éticas con sus públicos de interés, entre ellos: colaboradores, proveedores, clientes y la comunidad. Esto implica la identificación por parte de la organización, de aquellos aspectos sobre los cuales es importante dar a conocer según acciones socialmente aceptadas frente a conclusiones específicas. A su vez, el código de ética debe ser expresado hacia los grupos de interés y especialmente conocido, internalizado y aplicado por todos los miembros que forman parte de la empresa. De esta forma, se configura la cultura corporativa de la empresa. (p.9)

#### 2.2.1.3. Características de la responsabilidad social empresarial

Algunas características que tiene la responsabilidad social empresarial según redactado por Vladimir (2013).

- a. Compromiso de la empresa: se refiere a la responsabilidad de las empresas de operar de tal forma que agreguen valor a la sociedad.
- b. Decisión voluntaria: el enfoque es de carácter exclusivamente voluntario y no regulado por la ley.
- c. Conducta ética: esta trasciende las expectativas tradicionales de negocios.

- d. Desempeño Ambiental: el cuidado del medio ambiente comúnmente es resaltado.
- e. Adaptabilidad: al contexto y a la rentabilidad de la sociedad en la que opera la empresa.

#### 2.2.1.4. Beneficios de la responsabilidad social empresarial

RSE permiten que una organización logre resultados positivos a mediano y largo plazo debido a que fortalecen las inversiones de la empresa; contribuyen con empoderar y capacitar a su personal y mejoran su imagen institucional, lo cual podría generarle mayor valor económico (cotización en bolsa) así como una mejor relación con los clientes (Arbaiza, 2015).

Por otro lado Rivera (2014) desglosa en cuatro beneficios, es un elemento útil y eficaz para mejorar notablemente el modelo productivo de una empresa tiene la responsabilidad social empresarial:

- a. Mejor capacidad de contratación y permanencia: Las personas admiran a las empresas que valoran a sus empleados, que les de soporte y ayuda económica aun en momentos difíciles aparte de sentirse motivados.
- b. Mayor lealtad del consumidor: admiran aquellas organizaciones que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales y que se preocupen por el medio ambiente. Por ellos la RSE es importante ya que lleva a la fidelización.
- c. Valoración de la Imagen y Marca: las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, cual llega hacer un diferenciador para estrategias de negocios.
- d. Sostenibilidad de negocio a largo plazo: La perennidad de la empresa constituye también motivo de preocupación para inversionistas.

#### 2.2.1.5. Los cinco principios que rigen la RSC

- a. **Cumplimiento de la legislación:** la RSC implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional vigente y especialmente de las normas internacionales de vigor.
- b. **Global y transversal:** la RSC es de carácter global, es decir afecta a todas las áreas de negocio de la empresa y de sus participadas, así como a todas las áreas geográficas en donde desarrollen su actividad.
- c. **Ética y coherencia:** la RSC comporta compromisos éticos objetivos que se convierten de esta manera en obligación para quien los contrae. Debe existir coherencia entre los compromisos públicos adquiridos con las estrategias y decisiones de negocio, pues en otro caso se convertirá en buena gestión de la reputación.
- d. **Gestión de impacto:** la RSC se manifiesta en los impactos que genera la actividad empresarial en el ámbito social, medioambiental y económico. Para su gestión es imprescindible identificar, prevenir y atenuar las posibles consecuencias adversas que se pudieran producir.
- e. **Satisfacción de expectativas y necesidades:** la RSC se orienta a la satisfacción e información de las expectativas y necesidades de los grupos de interés. Deben generarse procesos que integren las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas de los mismos en las operaciones empresariales y en la estrategia, de manera que genere valor no solo para los accionistas sino para todos los grupos de interés y la sociedad.

2.2.1.6. La RSE puede influenciar positivamente la competitividad de las empresas.

Martínez (2014) dice que la RSE puede influenciar positivamente la competitividad de las empresas de la siguiente forma:

- a. perfeccionamiento de los productos y/o procesos de producción, lo que hace una mayor satisfacción y adhesión del cliente
- b. Gran cantidad de motivación y fidelidad de los trabajadores, lo cual crece su creatividad e innovación.
- c. Una destacada imagen pública, debido a premios y/o a un mayor conocimiento de la empresa en la comunidad.
- d. Una destacada posición en el mercado laboral y deseable interrelación con otros socios empresariales y autoridades, mejor acceso a las ayudas públicas gracias a la mejor imagen de la empresa
- e. reserva en costes e ampliación de beneficios, debido a la mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos y productivos
- f. acrecentamiento de la facturación/ventas Como resultados de los elementos citados.

2.2.2. Satisfacción Laboral.

2.2.2.1. Definición

En las humanidades especializadas existen aclaraciones de Satisfacción laboral que se ha desarrollado para esta investigación para lo cual citaremos algunas:

Una inicial aclaración es por Locke, que manifiesta que satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que va de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968).

Por otra parte Locke, citado por Vega et al (2007), y variando un poco su aclaración anterior menciona que satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero deducirse de una percepción relativa de las experiencias laborales del sujeto.

igualmente, se aclara satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. (Robbins, 2004)

En consecutivo aclara Robbins, señala que satisfacción en el trabajo aclaro como un efecto positivo sobre el trabajo único, que surge de la estimación de sus particularidades. Un individuo con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos activos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativas. (Robbins, 2009).

#### 2.2.2.2. Características de la Satisfacción Laboral

coexistir tres clases de singularidad del empleado que conmovier las percepciones de lo que un empleado desea de su puesto:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Los rasgos personales

Pero cabe resaltar, los aspectos de la situación del empleo que perjudican a las percepciones del debería ser son:

1. Las comparaciones Sociales con otros Empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

posteriormente, las particularidades del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución Económica

2. Condiciones de trabajo
3. Supervision
4. Compañeros
5. Oportunidad de progreso
6. Seguridad del empleo

#### 2.2.2.3. Importancia de la Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral y la Insatisfacción Laboral son uno de los temas más sobresaliente en el entorno de la estructura, su comprensión es de importancia, toda vez que las organizaciones las conforman sujetos, que a la vez constituyen grupos y equipos de trabajo en sectores cada tanda diferente, en los que las personas se diferencian tanto en preferencias, experiencias, personalidades, metas personales y profesionales.

Por otro lado, y con relación a los docentes universitarios. Los docentes satisfechos profesionalmente son los que mejor rinden y más producen, pues al considerarse bien pagados o bien tratados, mejoran su nivel de desempeño y pueden lograr ascender. Situación contraria sucede con los profesores que no tienen buena satisfacción laboral.

En otro orden, la satisfacción laboral es significativo ya que afecta los resultados de diversas personas y organizaciones. Las personas que están satisfechas con su rol en sus organizaciones, en general, son mental y físicamente saludables y experimentan una alta calidad de vida.

La Satisfacción Laboral también influye en el compromiso, la motivación, la productividad, el desempeño, el ausentismo y la intención de cambiar de empleo por parte del empleado o docente.

Por último, se indica que la satisfacción laboral en los profesores está

relacionada positivamente con los logros de sus estudiantes, de este modo, estudiantes con profesores con alto grado de satisfacción laboral hacen mejor sus trabajos y se desempeñan mejor como tales, que los estudiantes con profesores de baja satisfacción laboral. (Fenwick, 2006) .

#### 2.2.2.4. Modelos de Satisfacción Laboral

Anteriormente se revisó una clasificación de las principales teorías o modelos existentes con respecto al estudio sobre la satisfacción laboral. Para efectos de soporte sobre la indagación se indicarán algunos de los modelos previamente clasificados, los cuales son:

La teoría de la Jerarquía de necesidades, la teoría de higiene-motivación, la teoría de ajuste al trabajo, la teoría de la discrepancia, la teoría de la satisfacción por facetas y la teoría de las situaciones.

La Teoría de Jerarquía de Necesidades. Es la teoría de motivación más conocida, pertenece a Abraham Maslow. El autor postula que el ser humano ordena sus necesidades de la siguiente manera:

En primer lugar, considera las necesidades Fisiológicas, tales como la sed, el hambre, las necesidades de abrigo, sexo y otras de índole orgánicos

En segundo lugar, considera las necesidades llamadas de seguridad, en las que podemos encontrar la defensa, la protección de daños físicos y emocionales.

En tercer lugar, se considera a las necesidades sociales, aquellas que se vinculan con el afecto, el sentimiento de formar parte de un grupo, la aceptación y la amistad.

En cuarto lugar, tenemos las necesidades de estima, clasificadas en factores internos de estima como el respecto por uno mismo, la autonomía y la realización y los factores externos como la posición, el reconocimiento y la atención. Y en el quinto lugar encontramos las necesidades de autorrealización, que es el impulso de transformar en lo que uno es apto de ser. Es decir, aumento, desarrollo del condicional propio y autorrealización.

Por último, Maslow agrupó las cinco necesidades en forma superior e inferior. aclaró las necesidades fisiológicas y de seguridad como las de forma inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como de orden superior. Mientras las necesidades de orden superior se expresan internamente en la persona, las de orden inferior tienen un origen externo, con elementos, por ejemplo, como el ingreso laboral, un contrato colectivo y la antigüedad. La ventaja de la suposición de Maslow es que es muy aceptada entre los administradores, ya que su lógica es simple, clara y fácil de entender, pero su desventaja es que no coexisten evidencias empíricas que amparen su validez. (Robbins, 2004, p. 156 -157)

Teoría de los dos Factores o Teoría de la Motivación e Higiene. Esta teoría fue propuesta por el Psicólogo Frederick Herzberg pues comprendió que la relación entre la persona y la labor es elemental y que la actitud de un individuo frente al mismo puede determinar si fracasa o no. De ese modo la teoría buscó demostrar que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral.

Según Herzberg los componentes que crean la satisfacción laboral son diferentes que los que llevan a la insatisfacción. Por lo tanto, los administradores que se proponen eliminar factores de insatisfacción traerán paz, pero no necesariamente la motivación, es decir tranquilizarán a los colaboradores, pero no los motivarán.

El modelo indica que los factores que son fuentes de satisfacción se llaman factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo, los cuales son el logro, reconocimiento del logro, el trabajo propiamente tal, la responsabilidad y el crecimiento o avance.

De otro modo los factores ausentes o extrínsecos, que son principios de insatisfacción, Herzberg los llama factores de higiene, como calidad de la supervisión, salario, dirección de la empresa, condiciones físicas del trabajo, vínculo con los demás y seguridad laboral.

Por último, la práctica de extender verticalmente los puestos para dar a los empleados mayor responsabilidad en la planeación y el registro de sus labores puede haber sido relacionada, en buena parte, a las conclusiones y sugerencias de Herzberg. (Robbins, 2004, p. 159 -160)

Teoría del Ajuste en el trabajo. La teoría indica que mientras más cerca se relacionen las habilidades personales de un individuo (conocimiento, la experiencia, la actitud y las conductas) con los requerimientos de un rol en la organización, es más posible que el trabajo sea mejor realizado por el empleado y, percibido de manera satisfactoria por el empleador. (Dawes, 2009).

De igual forma, cuanto más se complementen los refuerzos (premios) del rol o los requerimientos que tiene la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través de la labor (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía) es más consecuente que el individuo note el trabajo como complaciente.

El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad que una persona vaya a permanecer en su puesto laboral, sea exitoso en él y pueda adquirir los reconocimientos esperados.

Teoría de la satisfacción por facetas. Esta teoría, desarrollada por Lawler en 1973, sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo cree que recibirá en dinero y lo que adquiere realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto.

El autor en su teoría indica que la cantidad que deberíamos recibir es igual a (QDR) y esa cantidad resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para la labor, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas.

Por otro lado, si definimos la percepción de la cantidad efectivamente recibida como QER e indicamos que proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo.

Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad. (Alfaro, 2012).

Teoría de la discrepancia. Llamada también teoría de la fijación de metas, a finales de la década de 1960, Edwin Locke propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. En ese sentido, las metas indican a los colaboradores lo que tiene que hacerse y cuánto esfuerzo hay que invertir. Por otra parte, los objetivos específicos aumentan el desempeño laboral, si a esto le aumentamos la retroalimentación necesaria, podemos aumentar el rendimiento que si no lo tuviéramos. (Robbins, 2004, p.167).

### **2.3. Definición de Conceptos Basicos**

#### **2.3.1. Responsabilidad Social Empresarial**

También entendida como Responsabilidad corporativa o inversión socialmente responsable, habla de la contribución activa y espontanea que tiene cada empresa constituida dentro del territorio español, al mejoramiento social, económico y ambiental de la sociedad en la cual desarrollan su actividad económica.

#### **2.3.2. Satisfacción Laboral**

satisfacción laboral es la capacidad general de un empleado hacia su trabajo. (Robbins, 2004, p.78). Definición práctica: son del producto de la variable obtenidos en la investigación sobre satisfacción laboral, actitud del trabajador hacia su propio trabajo.

### 2.3.3. Empleado

Entendemos por definición de empleados como la persona que se desempeña en un cargo o puesto determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en un lugar determinado con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio. (Ramos, 2011).

### 2.3.4. Cliente

Conforme con la American Marketing Association define clientes como el comprador potencial o real de productos o servicios adquiridos. (Thompson, 2009).

### 2.3.5. Gobierno

Castelazo (2007) explica que una definición de gobierno es por su función y otra es por su expresión orgánica. Dice que la función del gobierno es complejísima, ya que a grandes rasgos significa la organización del dominio en una sociedad. La efectividad y profundidad del gobierno dependen en gran medida de cómo se encuentra estructurado.

### 2.3.6. Sociedad

Pérez (2012) define Sociedad un conjunto de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad. Aunque las sociedades más desarrolladas son las humanas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### 3.1.1. Hipótesis General

La Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas

- a. La Sociedad influye significativamente en la Satisfacción aboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019.
- b. El Gobierno influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019.
- c. Los Clientes influyen significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019.
- d. Los Empleados influyen significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Southern Perú, 2019.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es del tipo básica o pura ya que partimos desde un amplio marco teórico de diferentes investigadores que se relacionan con la materia y lo que se propone es aportar un mayor conocimiento sobre lo que implican las variables responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral. Cabe resaltar que no se busca modificar el entorno, solo observarlo y buscar la relación que existe entre las variables de nuestra investigación.

### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación será transversal ya que la recolección de los datos se realizará en una sola ocasión, en el periodo 2019. Y también será no experimental porque no habrá intervención sobre los eventos ocurridos durante el periodo 2019, los datos reflejarán la evolución natural de los eventos.

### 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación será causal explicativa ya que la línea de investigación está relacionada con la gestión empresarial y el análisis estadístico es de regresión.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1. Población

Se determinará con métodos estadísticos no paramétrales para una población finita.

Donde la población es de: 1079 trabajadores.

Margen de error máximo permitido: 5%.

Tamaño de muestra a un nivel de confianza del 95% nos da 283 trabajadores.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$N = 1079$$

$$e = 5\%$$

$$n = 283$$

### 3.6. VARIABLES E INDICADORES

#### 3.6.1. Identificación de la Variable 1.

##### Responsabilidad Social Empresarial

#### 3.6.2. Operacionalización de la Variable 1.

Definiciones	Dimensiones	Indicadores
También conocida como Responsabilidad corporativa o inversión socialmente responsable, se trata de la contribución activa y voluntaria que tiene cada empresa constituida dentro del territorio español, al mejoramiento social, económico y ambiental de la sociedad en la cual desarrollan su actividad económica	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades en la sociedad</li> <li>• Igualdad de empleo</li> </ul>
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho al consumidor</li> <li>• Nuevas normas</li> </ul>
	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios de empresas</li> <li>• Sujeto a cambios por parte de la empresa</li> </ul>
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuntos legales</li> <li>• aplicar programas de la empresa</li> </ul>

#### 3.6.3. Identificación de la Variable 2.

##### Satisfacción Laboral

#### 3.6.4. Operacionalización de la Variable 2.

Definición	Dimensiones	Indicadores
satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. (Robbins, 2004:78). Definición práctica: son los resultados de la variable obtenidos en la investigación sobre satisfacción laboral, actitud del trabajador hacia su propio trabajo, evaluada en la percepción de los factores físicos, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempleo de tareas y relación con la autoridad (Palma, citado por León, 2011:43)	Condiciones físicas y/o Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada distribución física en el trabajo.</li> <li>• Satisfacción por el Ambiente Físico en el trabajo</li> </ul>
	Beneficios Laborables y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el sueldo recibido por el trabajo realizado.</li> </ul>
	Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con el jefe inmediato</li> <li>• Satisfacción con los lineamientos administrativos</li> <li>• Reconocimiento del trabajo adicional</li> </ul>
	Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral con los compañeros de trabajo</li> <li>• Relación laboral con los compañeros de trabajo</li> <li>• Unidad en el grupo de trabajo.</li> <li>• Relación del trabajo con la personalidad</li> </ul>
	Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de logro personal con mi trabajo</li> <li>• Identificación con la labor realizada</li> <li>• Satisfacción laboral por los logros en el trabajo</li> <li>• Autorrealización por mi lugar en el trabajo</li> </ul>
	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración comparativa de tareas</li> <li>• Conveniencia de la labor realizada</li> <li>• Trascendencia de la labor realizada</li> <li>• Satisfacción del trabajo realizado</li> <li>• Motivación con el trabajo realizado</li> <li>• Satisfacción con las actividades realizadas</li> </ul>
	Relación con la Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento con el jefe inmediato</li> <li>• Accesibilidad del jefe inmediato</li> <li>• Relación con la autoridad y la calidad de trabajo</li> <li>• Entendimiento con los superiores</li> <li>• Complacencia con el jefe inmediato</li> <li>• Reconocimiento por parte del jefe inmediato</li> </ul>

### **3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### 3.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos elegida para la investigación es la encuesta ya que se ha determinado que será la de mayor utilidad, también porque la información será más sencilla de recolectar y además no requiere de mucha inversión de recursos.

#### 3.7.2. Instrumento

El instrumento de recolección de datos para la investigación es el cuestionario, que será creado basándose en las teorías recolectadas para la investigación.

#### 3.7.3. Validación y confiabilidad del instrumento

La forma de validación y confiabilidad del instrumento se desarrollará, en el caso de la validez, por medio del criterio de jueces evaluado por tres jueces de la especialidad del tema de estudio, y, en el caso de la confiabilidad por el criterio de Alfa Cronbach.

### **3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento de análisis de datos para la investigación se realizó por medio del software estadístico IBM SPSS 25 Statistics y la prueba estadística para los datos será la de regresión lineal simple.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

El instrumento paso por una validación de juicio de expertos y la confiabilidad será medida por el método de Alfa de Cronbach en el programa SPSS como se muestra a continuación

#### 4.2. Validación

Para la validación se recurrió a juicio de expertos, por esta razón se acudió a tres docentes de la facultad de Ciencias Empresariales profesionales concedores de las variables Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral los cuales realizaron un revisión y aprobación del instrumento.

Tabla 1

##### *Validación de expertos*

N°	Grado de estudio	Experto	Opinión de experto	Porcentaje
Experto 1	Maigster	Pomareda Angulo, Sonia	Favorable	80%
Experto 2	Magister	Espinoza Casanova, Angel	Favorable	80%
Experto 3	Magister	Huancapaza Cora, Ruben	Favorable	97%
<i>Media Calificación de Expertos</i>				86%

Nota: Elaborado en Excel

En la Tabla 1 podemos ver que la media de calificación de expertos es de 86% por lo que cumple con el requerimiento del instrumento.

#### 4.3. Aplicación del Coeficiente de confiabilidad

Para medir la confiabilidad se utilizó el método de alfa de Cronbach, por lo que se ingresaron los datos obtenido en las encuestas al programa estadístico SPSS. Pallela y Martins (2012) afirman que: El coeficiente de Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los indicadores, el alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 siendo 0 la ausencia total de consistencia y 1

indicando una consistencia perfecta. (p.169)

Tabla 2

*Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes*

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0.00 - 0.20	Muy Baja

Nota: Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169)

#### 4.4. Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial

A continuación, se presenta el Alfa de Cronbach de la variable independiente Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 3

*Alfa de Cronbach de la variable Responsabilidad Social Empresarial*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	15

Nota: Elaborado en SPSS por cuenta propia.

La Tabla 3 muestra que para la variable Responsabilidad Social Empresarial se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.898, encontrándose en un rango de confiabilidad muy alta; ratificando que no fue necesario efectuar ajuste alguno ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

#### Dimensiones de la primera variable

Tabla 4

*Alfa de Cronbach de la dimensión empleado*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.720	3

Nota: Elaborado con programa SPSS

En la Tabla 4, El alfa de Cronbach de la dimensión es de 0.720 tiene una fiabilidad alta.

Tabla 5

*Alfa de Cronbach de la dimensión cliente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.498	3

Nota: Elaborado con programa SPSS

En la tabla 5, el alfa de Cronbach de la dimensión cliente es de 0.498 tiene una fiabilidad baja.

Tabla 6

*Alfa de Cronbach de la dimensión gobierno*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.687	4

Nota: Elaborado con programa SPSS

En la tabla 6 el alfa de Cronbach de la dimensión gobierno es de 0.687 tiene un fiabilidad normal.

Tabla 7

*Alfa de Cronbach de la dimensión sociedad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	5

Nota: elaborado en programa SPSS

En la tabla 7 el alfa de Cronbach de la dimensión sociedad es de 0.869 tiene una fiabilidad alta.

#### **4.5. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral**

A continuación, se presenta el Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción Laboral

Tabla 8

*Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	36

Nota: Elaborado con programa SPSS

La Tabla 8, muestra que para la variable Satisfacción Laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.897, encontrándose en un rango de confiabilidad muy alta; ratificando que no fue necesario efectuar ajuste alguno, ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

### **Dimensiones de la segunda variable**

Tabla 9

*Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones físicas y/o remunerativas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.944	5

Nota: Elaborado en programa SPSS

La tabla 9 alfa de Cronbach de la dimensión condiciones físicas y/o remunerativas tiene un grado alto de fiabilidad de 0.944.

Tabla 10

*Alfa de Cronbach de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.942	4

Nota: Elaborado en programa SPSS

La tabla 10 Alfa de Cronbach de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas tiene un grado alto de fiabilidad de 0.942

Tabla 11

*Alfa de Cronbach de la dimensión políticas administrativas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.541	5

Nota: Elaborado en programa SPSS

En la tabla 11, el alfa de Cronbach de la dimensión políticas administrativas es de 0.541 tiene una fiabilidad baja.

Tabla 12

*Alfa de Cronbach de la dimensión relaciones sociales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	5

Nota: Elaborado en programa SPSS

En la tabla 12, el alfa de Cronbach de la dimensión relaciones sociales es de 0.869 tiene una fiabilidad alta.

Tabla 13

*Alfa de Cronbach de la dimensión desarrollo personal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.785	5

Nota: Elaborado en programa SPSS

En la tabla 13, el alfa de Cronbach de la dimensión desarrollo personal es de 0.785 tiene una fiabilidad alta.

Tabla 14

*Alfa de Cronbach de la dimensión desempeño de tareas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.130	6

Nota: Elaborado en programa SPSS

En la tabla 14, el alfa de Cronbach de la dimensión desempeño de tareas es de 0.130 tiene una fiabilidad baja.

Tabla 15

*Alfa de Cronbach de la dimensión Relación con la autoridad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.770	6

Nota: Elaborado en programa SPSS

En la tabla 15, el alfa de Cronbach de la dimensión relación con la autoridad es de 0.770 tiene una fiabilidad alta.

#### 4.6. Relación Variable, indicadores e Ítems

Se presenta la forma en la cual las variables son relacionadas con sus indicadores y estos a su vez con sus respectivos indicadores.

Tabla 16

*Relacion Variable, Dimension e Indicador*

Variables	Dimensión	Ítems
Responsabilidad Social Empresarial	Empleados	• Asuntos legales
	Clientes	• aplicar programas de la empresa • Beneficios de empresas • Sujeto a cambios por parte de la empresa
	Gobierno	• Derecho al consumidor • Nuevas normas
	Sociedad	• Oportunidades en la sociedad • Igualdad de empleo
Satisfacción Laboral	condiciones físicas y/o materiales	• Adecuada distribución física en el trabajo. • Satisfacción por el Ambiente Físico en el trabajo
	Beneficios físicas y/o Remunerativos	• Satisfacción con el sueldo recibido por el trabajo realizado.
	Políticas Administrativas	• Relación con el jefe inmediato • Satisfacción con los lineamientos administrativos • Reconocimiento del trabajo adicional
	Relaciones Sociales	• Ambiente laboral con los compañeros de trabajo • Relación laboral con los compañeros de trabajo • Unidad en el grupo de trabajo. • Relación del trabajo con la personalidad
	desarrollo personal	• Nivel de logro personal con mi trabajo • Identificación con la labor realizada • Satisfacción laboral por los logros en el trabajo

---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización por mi lugar en el trabajo</li> </ul>
	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración comparativa de tareas</li> <li>• Conveniencia de la laboral realizada</li> <li>• Trascendencia de la labor realizada</li> <li>• Satisfacción del trabajo realizado</li> <li>• Motivación con el trabajo realizado</li> <li>• Satisfacción con las actividades realizadas</li> </ul>
	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento con el jefe inmediato</li> <li>• Accesibilidad del jefe inmediato</li> <li>• Relación con la autoridad y la calidad de trabajo</li> <li>• Entendimiento con los superiores</li> <li>• Complacencia con el jefe inmediato</li> <li>• Reconocimiento por parte del jefe inmediato</li> </ul>

---

Nota: información sustraida de los autores de RSE y Satisfacción Laboral.

#### 4.7. Escála de Valoración de la Variable

Tomando en cuenta las dos variables, Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral y utilizando una escala ordinal se recategorizó tanto variables como dimensiones de una escala de 5 categorías a una escala de 3 categorías con la finalidad de presentar los resultados obtenidos con mayor claridad y coherencia.

##### 4.7.1. Valoración de la Variable Responsabilidad Social Empresarial

Se presentan los resultados de la variable y sus respectivas dimensiones en el orden mencionado.

Tabla 17

##### *Valoración Variable Responsabilidad Social Empresarial*

Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Inadecuado	15.0	45.0
2 Adecuado	45.0	75.0

Nota: Elaboración en Excel.

## Valoración de Dimensiones

Tabla 18

### *Valoración de las Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial*

Empleados			
	Categoría	L. Inferior	L. Superior
	1 Inadecuado	3.0	9.0
	2 Adecuado	9.0	15.0
Clientes			
	Categoría	L. Inferior	L. Superior
	1 Inadecuado	3.0	9.0
	2 Adecuado	9.0	15.0
Gobierno			
	Categoría	L. Inferior	L. Superior
	1 Inadecuado	4.0	12.0
	2 Adecuado	12.0	20.0
Sociedad			
	Categoría	L. Inferior	L. Superior
	1 Inadecuado	5.0	15.0
	2 Adecuado	15.0	25.0

Nota: Elaborado en Excel

#### 4.7.2. Valoración de la Variable Satisfacción Laboral

Se presentan los resultados de la variable y sus respectivas dimensiones en el orden mencionado.

Tabla 19

### *Valoración de la Variable Satisfacción Laboral*

Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Baja	36.0	64.8
2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
3 Regular	93.6	122.4
4 Parcial Satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0

Nota: Elaborado en Excel

## Valoración de Dimensiones

Tabla 20

### *Valoración de las dimensiones de Satisfacción Laboral*

Condiciones físicas y/o materiales			
	Categoría	L. Inferior	L. Superior
	1 Baja	36.0	64.8
	2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
	3 Regular	93.6	122.4

4 Parcial satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0
Beneficios Físicos y/o remunerativos		
Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Baja	36.0	64.8
2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
3 Regular	93.6	122.4
4 Parcial Satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0
Políticas Administrativas		
Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Baja	36.0	64.8
2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
3 Regular	93.6	122.4
4 Parcial Satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0
Relaciones Sociales		
Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Baja	36.0	64.8
2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
3 Regular	93.6	122.4
4 Parcial Satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0
Desarrollo Personal		
Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Baja	36.0	64.8
2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
3 Regular	93.6	122.4
4 Parcial Satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0
Desempeño de Tareas		
Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Baja	36.0	64.8
2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
3 Regular	93.6	122.4
4 Parcial Satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0
Relación con la Autoridad		
Categoría	L. Inferior	L. Superior
1 Baja	36.0	64.8
2 Parcial insatisfacción laboral	64.8	93.6
3 Regular	93.6	122.4
4 Parcial Satisfacción laboral	122.4	151.2
5 Alta	151.2	180.0

Nota: Elaborado en Excel

#### 4.8. Tratamiento Estadístico

La información obtenida es valorada por la autenticidad y respeto de la propiedad privada, la veracidad de los datos recepcionados de la empresa,

respetando el anonimato de los colaboradores encuestados quienes ayudaron con el procedimiento que permitió llevar a cabo la parte estadística de la investigación.

#### 4.8.1. Resultados

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva representada en tablas de frecuencia acompañadas de interpretaciones.

Para introducir todos los datos recolectados se utilizó el programa estadístico SPSS statistics 25.

#### 4.8.2. Análisis por Dimensión

Se optó por presentar y analizar la información por dimensiones con la finalidad de obtener una visualización más clara y concisa de los resultados obtenidos.

#### **Dimensión Empleados**

Entendemos por definición de empleados como la persona que se desempeña en un cargo o puesto determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en un lugar determinado con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio. (Ramos, 2011) los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 21

#### *Dimensión Empleados*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0%
Adecuado	283	100%
Total	283	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25

**Interpretación:** La tabla 21, presenta los resultados donde destaca la categoría adecuada con un 100% e inadecuada con un 0%. Por lo que podemos indicar que en la dimensión empleados todos los colaboradores encuestados de Southern Perú

en el año 2018 es de un total 100%

### **Dimensión de Clientes.**

Según la American Marketing Association define clientes como el comprador potencial o real de productos o servicios adquiridos. (Thompson, 2009). Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 22

#### *Dimensión Clientes*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	3.2%
Adecuado	274	96.8%
Total	283	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 22 presenta los resultados, donde destaca la categoría adecuado con un 96.8% e Inadecuado con un 3.2%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de colaboradores (96.8%).

### **Dimensión de Gobierno**

Castelazo (2007) explica que una definición de gobierno es por su función y otra es por su expresión orgánica. Dice que la función del gobierno es complejísima, ya que a grandes rasgos significa la organización del dominio en una sociedad. La efectividad y profundidad del gobierno dependen en gran medida de cómo se encuentra estructurado. Dicho de otra forma, función y organización son dos caras de la misma moneda.

Tabla 23

#### *Dimensión Gobierno*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	3.2%
Adecuado	274	96.8%
Total	283	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 23 presenta los resultados donde destaca la categoría adecuado con un 96.8% e inadecuado con un 3.2%. Por lo que podemos indicar que en la dimensión Gobierno la mayoría de Trabajadores de Southern Perú en el año 2019 favorecieron a la categoría adecuado.

### **Dimensión Sociedad**

Pérez (2012) define Sociedad como un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad. Aunque las sociedades más desarrolladas son las humanas.

Tabla 24

#### *Dimensión de Sociedad*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	18	6.4%
Adecuado	265	93.6%
Total	283	100%

Nota: Elaborado con SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 24 muestra los resultados donde destacan las categorías adecuadas con un 93.6% e Inadecuada con un 6.4%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de colaboradores encuestados (96.6%). señalan una categoría adecuada para la dimensión Sociedad.

#### 4.8.3. Análisis General

A continuación, se presentarán las tablas de frecuencia de la variable independiente Responsabilidad Social Empresarial y de la variable dependiente Satisfacción Laboral seguidas interpretaciones para ambos casos.

### Variable Responsabilidad Social Empresarial

Es un conjunto de normativas, políticas y acciones que procuran el funcionamiento responsable de todos los procesos de la empresa, sin embargo, a este concepto hay que incluirle el compromiso voluntario de contribuir con la sociedad y el desarrollo sostenible. Ferchac (2015). Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 25

#### *Variable Independiente Responsabilidad Social Empresarial*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	3.2%
Adecuado	274	96.8%
Total	283	100%

Nota: Elaboración con programa SPSS 25

**Interpretación:** de acuerdo a los resultados expuestos en la Tabla 25, se observó que según la muestra tomada de 283 Trabajadores de Southern 2019, dieron los siguientes resultados: 9 trabajadores inadecuado representando un 3.2% sobre la consideración de Responsabilidad Social Empresarial y 274 trabajadores adecuado representando un 96.8%. sobre la responsabilidad social empresarial.

variable satisfacción laboral

Tabla 26

#### *Variable Dependiente Satisfacción laboral*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
parcial insatisfacción laboral	9	3.2%
Regular	9	3.2%
Parcial Satisfacción laboral	265	93.6%
Total	283	100%

Nota: Elaboración con programa SPSS 25

Interpretación: de acuerdo a los resultados expuestos en la Tabla 26, se observó que según la muestra tomada de 283 Trabajadores de Southern 2019, dieron los

siguientes resultados: 9 trabajadores marco Parcial insatisfacción laboral representando un 3.2% sobre la consideración de Satisfacción Laboral, 9 trabajadores marco Regular representando un 3.2% sobre la Satisfacción Laboral y 265 trabajadores marca Parcial Satisfacción laboral representando un 93.6% sobre la satisfacción laboral.

#### 4.8.4. Prueba de Normalidad

La Prueba de normalidad determina si los datos obtenidos por las preguntas, siguen una distribución normal o no, lo que a su vez tiene relación con la estadística paramétrica o no paramétrica, este tipo de prueba tiene como finalidad dar a conocer el tipo de instrumento que se ocupara para la realización de la prueba de Correlación entre variables y entre sus dimensiones.

Esta prueba tendrá la siguiente connotación

Ho: Los datos siguen una distribución Normal.

H1: los datos no siguen una distribución Normal.

Variable Responsabilidad Social Empresarial

Esta prueba de hipótesis se aplicará a los datos de la variable Responsabilidad Social Empresarial y a sus Dimensiones: Clientes, Empleados, Gobierno y sociedad.

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov donde: Si p valor es menor a  $\text{Alfa} = 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 27

*Prueba de Kolmogorov- Sminov para la variable Responsabilidad Social Empresarial*

		RSE	Empleados	Cientes	gobierno	sociedad
N		283	283	283	283	283
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	61.7420	12.9965	12.0353	16.9081	19.8021
	Desviación estándar	5.19348	1.23052	0.95955	1.65843	2.31164
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.305	0.247	0.393	0.232	0.442
	Positivo	0.162	0.247	0.260	0.142	0.208
	Negativo	-0.305	-0.177	-0.393	-0.232	-0.442
Estadístico de prueba		0.305	0.247	0.393	0.232	0.442
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>				

Nota: Elaboración en programa SPSS 25

**Interpretación:** La tabla 27 de la prueba de Kolmogorov - sminov muestra que tanto la variable Responsabilidad Social Empresarial como sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor al Alfa =0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

#### Variable Satisfacción Laboral

Esta prueba de hipótesis se aplicará a los datos de la variable Satisfacción Laboral y a sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de, relación con la autoridad.

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov donde: Si p valor es menor a Alfa = 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 28

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Satisfacción Laboral*

		SATISFACCION LABORAL	condiciones físicas y/o materiales	beneficios físicos y/o remunerativos	políticas administrativas	relaciones sociales	desarrollo personal	desempeño de tareas	relación con la autoridad
N		283	283	283	283	283	283	283	283
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	132.89753	18.4735	15.2332	15.8940	17.9470	20.8799	22.8516	21.6184
	Desviación estándar	10.536332	2.85125	3.00036	2.24305	1.39427	1.83148	1.31247	2.31307
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.252	0.312	0.230	0.254	0.287	0.252	0.314	0.159
	Positivo	0.169	0.240	0.230	0.170	0.287	0.191	0.314	0.136
	Negativo	-0.252	-0.312	-0.165	-0.254	-0.282	-0.252	-0.231	-0.159
Estadístico de prueba		0.252	0.312	0.230	0.254	0.287	0.252	0.314	0.159
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Nota: Elaboración con programa SPSS25

**Interpretación:** La tabla 28 de la prueba de Kolmogorov -sminov muestra que tanto la variable Satisfacción Laboral como sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor al Alfa =0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

#### 4.8.5. Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis planteadas se realizaron mediante la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio, la prueba de Resumen de Modelo, el ANOVA y los Coeficientes.

##### 4.8.5.1. Prueba de regresión lineal

Este modelo de regresión mostrara diagramas de Dispersión, tablas de Resumen de Modelo y Anova. Correspondientes a cada hipótesis específica y general en el orden mencionado.

### Hipótesis específica 1

Se aplicó la prueba de regresión lineal a la dimensión de la variable 1 “clientes” sobre la variable 2 “Satisfacción laboral”

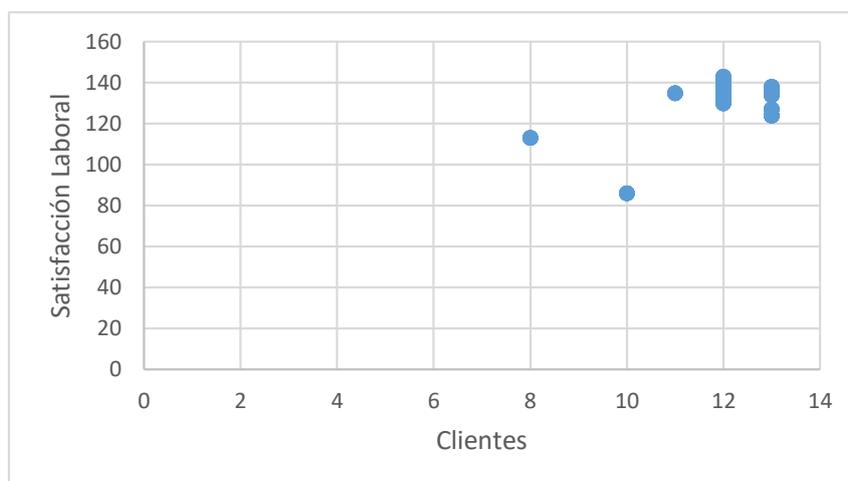


Figura 1 Dispersión de la dimensión clientes con la variable satisfacción laboral, elaborado en Excel.

Tabla 29

#### *Resumen del Modelo de Clientes y Satisfacción Laboral*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,542	0.278	0.275	8.969

Nota: Elaborando en programa SPSS 25

**Interpretación:** La dimensión cliente y la variable Satisfacción laboral muestran en el Gráfico 1 un diagrama de Dispersión con puntos que forman una línea recta ascendente que significa una influencia positiva. Con un R cuadrado = 0.278 como se indica en la Tabla 29.

Tabla 30

*ANOVA de Clientes y Satisfacción Laboral*

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	8700.607	1.000	8700.607	108.154	0,000
Residuo	22605.421	281.000	80.446		
Total	31306.028	282.000			

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La tabla 30 muestra una f calculada de 108.154 y un p valor de 0.000 que es adecuada. Debido a que es menor 0.05.

Explicar la constante y la pendiente, sus t c y p valor.

Tabla 31

*Coefficiente de Clientes y Satisfacción*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	63.228	6.720		9.408	0.000
Clientes	5.789	0.557	0.527	10.400	0.000

Fuente: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 31. Muestra el  $\beta_0 = 63.228$ : que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 5.789$  que indica el número de unidades que aumentara la variable satisfacción laboral por cada unidad que aumente los clientes la tabla indica también una pendiente  $= 0.527$  y un p valor  $= 0.000$  la cual es menor a 0.005 por lo tanto es adecuado.

## Hipótesis 2

Se aplicó la prueba de regresión lineal a la dimensión de la variable 1 “Empleados” sobre la variable 2 “Satisfacción laboral”

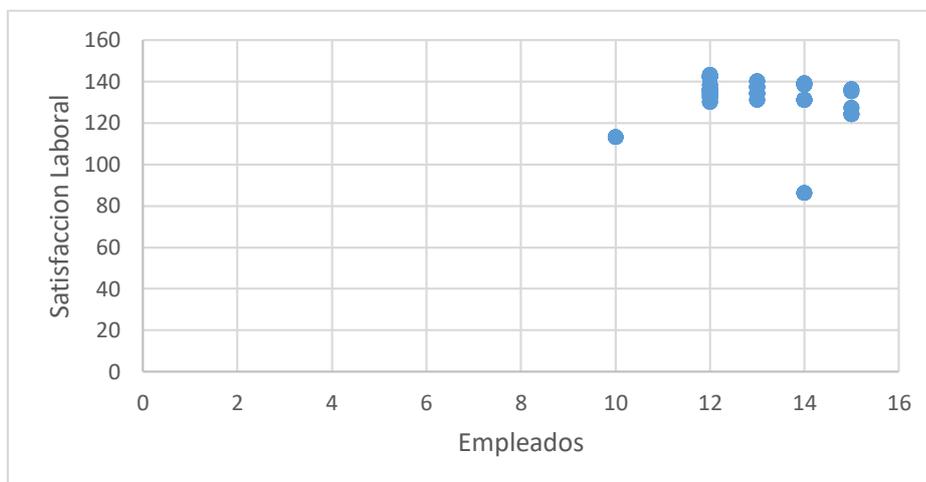


Figura 2 Dispersión de la dimensión Empleados y la variable Satisfacción laboral, elaborado en Excel.

Tabla 32

### Resumen del Modelo de Empleados y Satisfacción

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,542	0.032	0.028	10.385

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La dimensión Empleados y la variable Satisfacción laboral muestran en el Gráfico 1 un diagrama de Dispersión con puntos que forman una línea recta ascendente que significa una influencia positiva. Con un R cuadrado = 0.032 como se indica en la Tabla 32.

Tabla 33

*ANOVA de Empleados y Satisfacción laboral*

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	998.938	1.000	998.938	9.262	0,000
Residuo	30307.091	281.000	107.854		
Total	31306.028	282.000			

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 33 muestra una f calculada de 9.262 y un p valor de 0.000 que es adecuada. Debido a que es menor 0.05.

Tabla 34

*Coefficiente de Empleados y Satisfacción laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	152.776	6.561		23.286	0.000
Empleados	1.530	0.503	-0.179	-3.043	0.003

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 34. Muestra el  $\beta_0 = 152.776$ : que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 1.530$  que indica el número de unidades que aumentara la variable Satisfacción laboral por cada unidad que aumente la dimensión empleados la tabla indica también una pendiente  $= -0.179$  y un p valor  $= 0.000$  la cual es menor a 0.005 por lo tanto es adecuado.

### Hipótesis 3

Se aplicó la prueba de regresión lineal a la dimensión Gobierno de la variable Responsabilidad Social Empresarial sobre la variable Satisfacción Laboral.

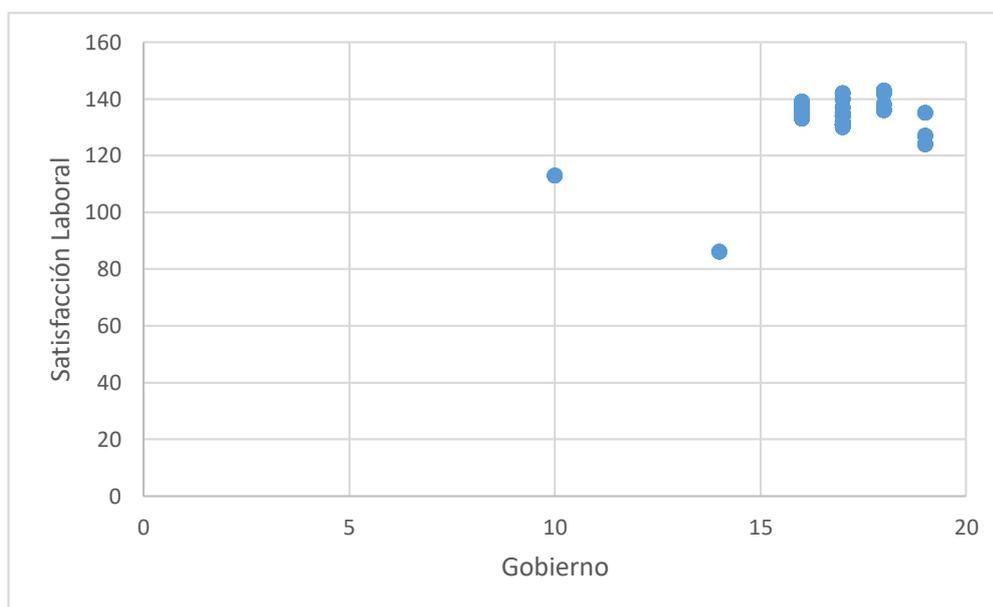


Figura 3 Dispersión de la dimensión Gobierno y la variable satisfacción laboral, elaborado en programa Excel.

Tabla 35

#### Resumen de la dimensión Gobierno y Satisfacción laboral

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,542	0.240	0.237	9.201

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Dimensión Gobierno y la variable satisfacción muestran en el Gráfico 3 un diagrama de Dispersión con puntos que forman una línea recta ascendente que significa una influencia positiva. Con un R cuadrado = 0.240 como se indica en la Tabla 35.

Tabla 36.

*ANOVA de la dimensión Gobierno y variable Satisfacción laboral.*

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	7515.384	1.000	7515.384	88.767	0,000
Residuo	23790.644	281.000	84.664		
Total	31306.028	282.000			

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 36 muestra una f calculada de 88.767 y un p valor de 0.000 que es adecuada. Debido a que es menor 0.05.

Tabla 37

*Coefficiente de la dimensión Gobierno y variable Satisfacción laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	80.266	5.613		14.300	0.000
Gobierno	3.113	0.330	0.490	9.422	0.000

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 37. Muestra el  $\beta_0 = 80.266$ : que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 3.113$  que indica el número de unidades que aumentara la variable Satisfacción laboral por cada unidad que aumente la dimensión gobierno, la tabla indica también una pendiente =0.490 y un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.005 por lo tanto es adecuado.

#### Hipótesis 4

Se aplicó la prueba de regresión lineal a la dimensión Sociedad de la variable Responsabilidad Social Empresarial sobre la variable Satisfacción laboral.

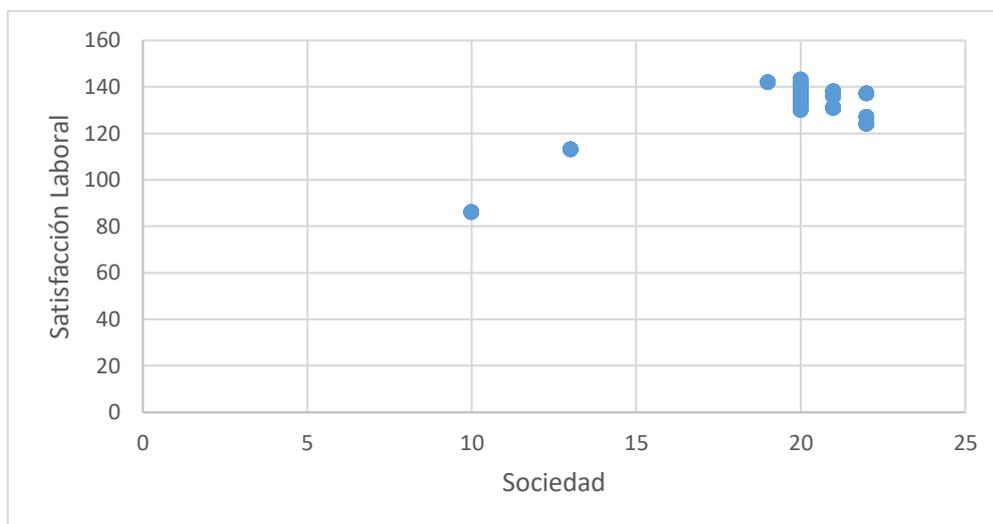


Figura 4 Regresión de la dimensión Sociedad y variable Satisfacción Laboral, elaborado en Excel.

Tabla 38

#### Resumen de la dimensión Sociedad y la Satisfacción laboral

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,542	0.553	0.551	7.059

Nota: Elaboración el programa SPSS 25

**Interpretación:** La dimensión Sociedad y la variable Satisfacción laboral muestran en el Gráfico 4 un diagrama de Dispersión con puntos que forman una línea recta ascendente que significa una influencia positiva. Con un R cuadrado = 0.553 como se indica en la Tabla 38.

Tabla 39

*ANOVA de Sociedad y Satisfacción laboral*

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	17302.795	1.000	17302.795	347.212	0,000
Residuo	14003.233	281.000	49.834		
Total	31306.028	282.000			

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 39 muestra una f calculada de 347.212 y un p valor de 0.000 que es adecuada. Debido a que es menor 0.05

Tabla 40

*Coefficiente de la dimensión Sociedad y Satisfacción Laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	65.797	3.625		18.149	0.000
Sociedad	3.389	0.182	0.743	18.634	0.000

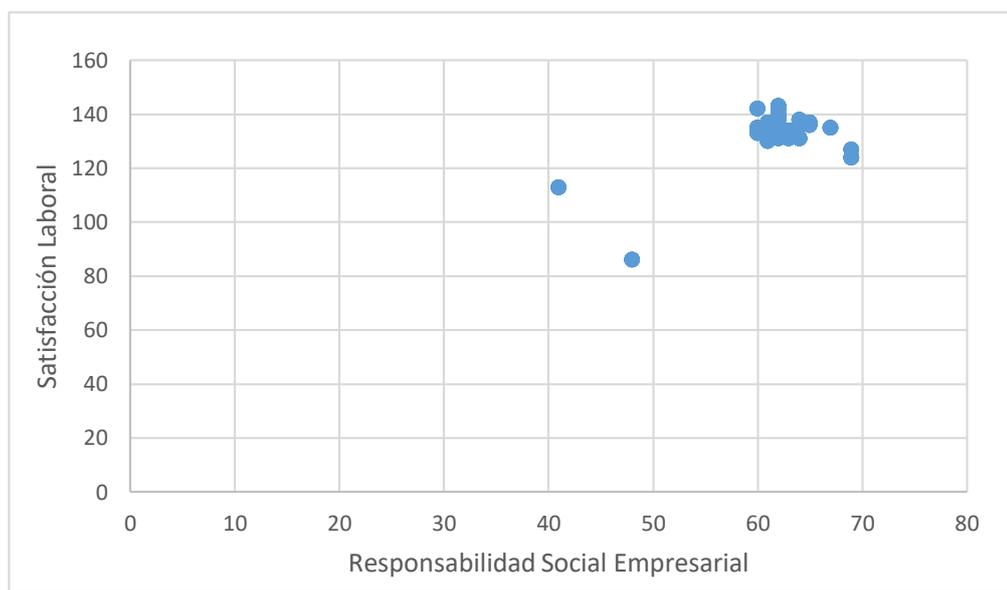
Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 40. Muestra el  $\beta_0 = 65.797$ : que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 3.389$  que indica el número de unidades que aumentara la variable Satisfacción laboral por cada unidad que aumente la dimensión Sociedad, la tabla indica también una pendiente  $= 0.743$  y un p valor  $= 0.001$  la cual es menor a 0.005 por lo tanto es adecuado.

### Hipótesis General

he aplicó la prueba de regresión lineal a la variable independiente Responsabilidad Social Empresarial sobre la variable dependiente Satisfacción Laboral.

*Figura 5* Dispersión de la variable Responsabilidad Social Empresarial y variable



Satisfacción laboral, elaborado en Excel.

Tabla 41

*Resumen de la variable Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción laboral*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,542	0.294	0.292	8.867

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La variable Responsabilidad Social Empresarial y la variable Satisfacción Laboral muestran en el Gráfico 5 un diagrama de Dispersión con puntos que forman una línea recta ascendente que significa una influencia positiva. Con un R cuadrado = 0.294 como se indica en la Tabla 41.

Tabla 42

*ANOVA de la variable Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción laboral*

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	9211.679	1.000	9211.679	117.156	0,000
Residuo	22094.349	281.000	78.628		
Total	31306.028	282.000			

Nota: Elaboración en programa SPSS 2

**Interpretación:** La Tabla 42, muestra una f calculada de 117.156 y un p valor de 0.000 que es adecuada. Debido a que es menor 0.05.

Tabla 43

*Coefficiente de Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	64.951	6.300		10.310	0.000
RSE	1.100	0.102	0.542	10.824	0.000

Nota: Elaborado en programa SPSS 25

**Interpretación:** La Tabla 43. Muestra el  $\beta_0 = 64.951$ : que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión  $\beta_1 = 1.100$  que indica el número de unidades que aumentara la variable Satisfacción Laboral por cada unidad que aumente la variable Satisfacción Laboral la tabla indica también una pendiente  $=0.542$  y un p valor  $= 0.000$  la cual es menor a 0.005 por lo tanto es adecuado.

## CONCLUSIONES

**Primera:** se determinó que existe una influencia positiva entre la variable responsabilidad social empresarial con la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 con un R cuadrado de 0.294 relativamente alto y también el modelo explica la realidad en un 29.4%. donde la tabla de agrupaciones nos indica que un 96.8% se encuentra adecuada con la responsabilidad social empresarial y un 3.2% se piensa que es inadecuada y en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con una significancia de un 0.000 siendo menor a al 0.05 según la teoría de Hernández y Bautista (2010). lo cual existe una influencia positiva entre la variable responsabilidad social empresarial con la satisfacción laboral.

**Segunda:** se determinó que existe una influencia positiva entre la dimensión empleados con la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 con un R cuadrado de 0.032 relativamente alto y también el modelo explica la realidad en un 3.2%. donde la tabla de agrupaciones nos indica que un % se encuentra adecuada con la responsabilidad social empresarial y en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con una significancia positiva de un 0.000 siendo menor a al 0.05 según la teoría de Hernández y Bautista (2010). lo cual existe una influencia positiva entre la dimensión empleados con la satisfacción laboral.

**Tercera:** Se determinó que existe una influencia positiva entre la dimensión clientes con la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 con un R cuadrado 0.278 relativamente alto y también el modelo explica la realidad en un 27.8%. donde la tabla de agrupaciones nos indica que un 96.8% se encuentra

adecuada con la responsabilidad social empresarial y un 3.2% se piensa que es inadecuada y en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con una significancia positiva de un 0.000 siendo menor a al 0.05 según la teoría de Hernández y Bautista (2010). lo cual existe una influencia positiva entre la dimensión cliente con la satisfacción laboral.

**Cuarta:** se determinó que existe una influencia positiva entre la dimensión gobierno con la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 con un R cuadrado de 0.240 relativamente alto y también el modelo explica la realidad en un 24%. donde la tabla de agrupaciones nos indica que un 96.8% se encuentra adecuada con la responsabilidad social empresarial y un 3.2% se piensa que es inadecuada y en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con una significancia positiva de un 0.000 siendo menor a al 0.05 según la teoría de Hernández y Bautista (2010). lo cual existe una influencia positiva entre la dimensión gobierno con la satisfacción laboral.

**Quinta:** se determinó que existe una influencia positiva entre la dimensión sociedad con la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 con un R cuadrado de 0.553 relativamente alto y también el modelo explica la realidad en un 55.3%. donde la tabla de agrupaciones nos indica que un 93.8% se encuentra adecuada con la responsabilidad social empresarial y un 6.4% se piensa que es inadecuada y en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con una significancia positiva de un 0.000 siendo menor a al 0.05 según la teoría de Hernández y Bautista (2010). lo cual existe una influencia positiva entre la dimensión sociedad con la satisfacción laboral.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** según el objetivo general planteado se determinó que existe una influencia entre la percepción de la responsabilidad social empresarial y la satisfacción de los trabajadores de Southern Perú y se recomienda fortalecer más la responsabilidad social empresarial para una buena satisfacción laboral.

**Segunda:** según el objetivo planteado se determinó que existe influencia entre empleados y la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, se le recomienda seguir actuando de la misma forma y mejorando, porque a mejor grado de significancia mejor se podrá controlar la dimensión empleados.

**Tercera:** Según el objetivo planteado se determinó que existe influencia entre clientes y la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, se le recomienda seguir actuando de la misma forma y mejorando, para que la empresa Southern Perú tenga una mejor relevancia entre sus clientes y la satisfacción laboral de los trabajadores.

**Cuarta:** Según el objetivo planteado se determinó que existe influencia entre gobierno y la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, se le recomienda seguir actuando de la misma forma y mejorando, para que el gobierno pueda apoyar a la empresa Southern Perú y sus trabajadores tengan mejor satisfacción laboral.

**Quinta:** Según el objetivo planteado se determinó si existe una influencia entre sociedad y la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú, se le recomienda seguir actuando de la misma forma y mejorando, así la sociedad podrá aceptar a la empresa y sus trabajadores puedan tener una mejor satisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aburto, L. L. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial y el Comportamiento de Compra de los Consumidores de la Industria Farmaceutica*. Lima, Peru.
- Alfaro, R. (Julio de 2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. lima, surco.
- Andina. (20 de junio de 2014). *Ministerio de Trabajo promueve en Tacna prácticas de responsabilidad social*.
- Arbaiza, L. (23 de Abril de 2015). *conexionEsan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/comportamiento-socialmente-responsable/2015/04/beneficios-responsabilidad-social-empresarial/>
- Aristizabal, P. C. (2009). *"La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX"*. Bogota - Colombia.
- Bardales, M. Q. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial y Satisfaccion Laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS. S.A. Pacasmayo 2015*. Trujillo, Peru.
- BMA group. (14 de Febrero de 2018). Obtenido de BMA group: <https://brendamarreropr.com/que-tienen-que-ver-la-responsabilidad-social-empresarial-y-el-compromiso-de-tus-empleados/>
- Carolina Gomez Jofre, N. L. (2004). *Responsabilidad Social Empresarial*. Chile.
- carroll, A. B. (1979). *A three- dimensional conceptual model of corporate performance. the academy of Management, vol4, pp.497-505*.
- Chiang Vega, M. M., & Nuñez Partido, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I*. Obtenido de

Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Dawes, R. (2009). *Theory of Word adjustment*. Obtenido de Theory of Word adjustment:

[https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)

Eva Velasco Balmaseda, C. A.-e. (2013). *Guía de buenas prácticas en responsabilidad social de género*. Madrid : España: Ediciones Piramide.

Fenwick. (2006). *Encyclopedia of Educational Leadership and Administration*. Obtenido de Encyclopedia of Educational Leadership and Administration: <http://sk.sagepub.com/reference/edleadership>

Ferchac. (22 de Mayo de 2015). *Ferchac*. Obtenido de <http://www.fechac.org/web/rse.php>

Garcia, F. N. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: teoria y practica (2da edicion )*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Gestión. (10 de Noviembre de 2014). *MTPE: Se desarrollará taller de Responsabilidad Social para pymes en Comas*.

Gestión. (01 de abril de 2015). *MTPE promueve responsabilidad social empresarial en sindicatos*.

(2017). *Influencia de la responsabilidad social empresarial en el posicionamiento de la marca "Sodimac en los clientes frecuentes de Lima- centro 2017*. Lima.

Caceres, N. F. (2015). *La Relacion entre la Responsabilidad Social y la Filosofia Empresarial en el Fondo de Mi vivienda de la Provincia de Tacna 2015*. Tacna, tacna, Peru.

Perez Porto, M. M. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/sociedad/>

Locke, L. A. (setiembre de 1968). *What is Job Satisfaction?. American Psychological*

- Association, Washington, DC*. Obtenido de What is Job Satisfaction?. American Psychological Association, Washington, DC.:  
<https://eric.ed.gov/?id=ED023138>
- Marquina, P. (2013). *Responsabilidad social: tarea pendiente (1 edición) Lima- Peru*.  
lima - peru: Centrum Pontifica Universidad Catolica del Peru.
- Martinez, Y. (07 de Abril de 2014). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de  
Escuela de Organizacion Industrial:  
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (s.f.). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Peralta, Y. (2016). Responsabilidad Social Empresarial y la Gestion de la PYME del Sector Olivícola del CPM la Yarada de la Provincia de Tacna, Año 2016. Tacna, Tacna, Peru.
- Ramirez, A. (23 de Marzo de 2017). *Expok*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de Expok: <https://www.expoknews.com/como-influye-la-rse-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Ramos. (24 de Noviembre de 2011). *ABC Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://abcadministracionderecursoshumanos.blogspot.com/2011/11/empleador-y-obrero-definicion.html>
- Rivera, A. A. (03 de Febrero de 2014). *Escuela de organizacion Industrial*. Obtenido

de <https://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/>

Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson educación.

Ruiz, V. d. (30 de Mayo de 2013). *Mintecon*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>

Salinas, L. R. (2014). *La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú*. Lima.

Sanchez, F. c. (Diciembre de 2011). Estres laboral, Satisfaccion en el trabajo y Bienestar Psicologico en trabajadores de una cerealera.

Thompson, I. (Julio de 2009). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>¿cómo Influye La Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿cómo Influye La sociedad en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019?</p> <p>¿cómo influye El Gobierno en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019?</p> <p>¿cómo influye Los Clientes en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019?</p> <p>¿cómo influye La Empleados en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la Influencia de la percepción de la Responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la influencia de la sociedad en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 Determinar la influencia del Gobierno en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 Determinar la influencia de los clientes en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 Determinar la influencia de los Empleados en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La percepción de la Responsabilidad Social Empresarial influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b> La Sociedad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 El Gobierno influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 Los Clientes influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019 Los Empleados influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p><b>Responsabilidad Social Empresarial</b></p> <p>Dimensiones: Empleados Clientes Gobierno Sociedad</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <p>Dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales. Beneficios laborales y/o Remunerativos. Políticas Administrativas. Relaciones Sociales. Desarrollo Personal. Desempeño de tareas. Relación con la autoridad.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa debido a que el desarrollo de la investigación requiere del análisis e implementación de las teorías previamente desarrolladas en el marco teórico, que servirá como base para la elaboración de instrumentos de recolección de información y realizar un contraste entre la teoría y la realidad.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño de investigación es transversal no experimental debido a que durante el desarrollo de la investigación no se realizara manipulación ni modificación alguna de las condiciones o características del objeto de estudios, respetando en todo momento el contexto en el que se presenta.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> El nivel de Investigación es Causal o explicativo a ello se debe a que el estudio se determinara como es influyente la variable independiente “Responsabilidad Social Empresarial”; en la variable dependiente “Satisfacción Laboral”.</p> <p><b>Instrumentos</b> Para la variable independiente: Cuestionario 1 Para la variable dependiente: Cuestionario 2</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población está constituida por todos los trabajadores de Southern Perú 2019 creando en total una población de 1079 trabajadores.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Con una muestra de 283 trabajadores de Southern Perú 2019.</p>

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como finalidad recoger información veraz sobre la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial, para poder determinar la influencia que se genera en la satisfacción laboral. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
1	La empresa actúa de manera legal en todos los asuntos					
2	La empresa implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente					
3	La empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural					
4	La empresa cuenta con el equipo, la tecnología e infraestructura necesaria para reducir sus efectos ambientales negativos					
5	La empresa realiza proyectos de investigación y desarrollo que contribuirán al bienestar de la sociedad en el futuro					
6	La empresa respeta los derechos de los clientes y responde a sus reclamaciones					
7	La empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad					
8	La empresa siempre paga sus impuestos de manera regular y continua					
9	La empresa cumple con las normas legales completa y prontamente					
10	Uno de las principales principios de la empresa es proporcionar productos de alta calidad a sus clientes					
11	Los productos de la empresa cumplen con las normas de calidad nacional e internacional					
12	La empresa proporciona información completa y exacta sobre su producto					
13	Los empleados en la empresa reciben el salario suficiente para mantener una buena calidad de vida					
14	La empresa ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades					
15	La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

### INSTRUCCIONES:

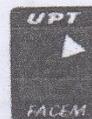
La presente encuesta tiene como finalidad recoger información veraz sobre la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial, para poder determinar la influencia que se genera en la Satisfacción laboral. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente con mis compañeros					
5	Existen comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias					
6	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo					
7	Me siento bien con lo que gano					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
10	Siento que recibo de parte de mi jefe (a) un buen trato					
11	Tengo la sensación de que en mi trabajo se hace justicia					
12	Me gusta mi horario					
13	El horario de trabajo me resulta incomodo					
14	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
23	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con mis compañeros					
24	La empresa me hace sentir realizado					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
28	Mi trabajo me satisface					
29	Me gusta el trabajo que realizo					

30	Me siento complacido con la actividad que realizo					
31	Mi jefe (a) es comprensivo					
32	Es grata la disposición del jefe (a), cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
33	Llevarse bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
35	Me siento a gusto con el jefe (a)					
36	Mi jefe (a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

GRACIAS POR SU TIEMPO BRINDADO



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INVESTIGACIÓN

### JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, *M.Sc. Soules Pomareds Angulo* De  
**Profesión** *Ingeniero en Arquitectura* Identificado con documento  
 Nacional de Identidad N° *00403564* Hago constar que evalué mediante **Juicio de  
 expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos;  
 considerándolos Valido para el desarrollo de los objetivos planteados en la  
 investigación determinado: "la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial  
 influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019".

Constancia que expide en Tacna, en el mes de Abril del 2019.

Firma:

Nombre y Apellidos: *Soules Pomareds Angulo*

DNI: *00403564*



## CONSTANCIA DE VALIADACIÓN

### JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Ruben HUANCAPAZA CORA De  
 Profesión INGENIERO COMERCIAL Identificado con documento  
 Nacional de Identidad N° 00443454 Hago constar que evalué mediante **Juicio de  
 expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos;  
 considerándolos Valido para el desarrollo de los objetivos planteados en la  
 investigación determinado: "la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial  
 influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019".

Constancia que expide en Tacna, en el mes de Abril del 2019.

Firma:

Nombre y Apellidos:

DNI:

RUBEN HUANCAPAZA CORA  
00443454



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
Facultad de Ciencias Empresariales

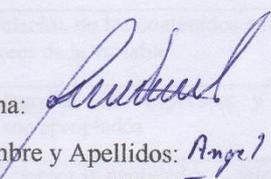


CONSTANCIA DE VALIADACIÓN DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Espinoza Casanova Angel Ulises De  
 Profesión Docente FACEM- UPT Identificado con documento  
 Nacional de Identidad N° 07777425 Hago constar que evalué mediante **Juicio de  
 expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos;  
 considerándolos Valido para el desarrollo de los objetivos planteados en la  
 investigación determinado: "la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial  
 influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Southern Perú 2019".

Constancia que expide en Tacna, en el mes de Abril del 2019.

Firma:   
 Nombre y Apellidos: Angel Ulises Espinoza Casanova  
 DNI: 07777425

SUMATORIA PARCIAL  
SUMATORIA TOTAL



