

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y
SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
FUNCIONARIOS Y PROFESIONALES DE LA EMPRESA DE
GENERACIÓN ELÉCTRICA DEL SUR – EGESUR S.A., AÑO 2018.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. NELIDA GUEVARA CABRERA

**Para optar el título de:
INGENIERO COMERCIAL**

TACNA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la esperanza.

A mis padres Edgar y Cecilia por ser mi fuerza y apoyo incondicional, ya que sin ellos no hubiera logrado nada de lo que tengo y lo que soy, en especial a mi madre, por estar en los momentos que más lo necesite, por ellos va mi esfuerzo, son el pilar de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Lic. Adm. Miguel Leoncio Canaza Condori, por su conocimiento, orientación y motivación brindada durante el desarrollo de la tesis profesional.

A la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A, en especial al Ing. Juan Flores Carcahusto por brindarme las facilidades para realizar la encuesta y a la Ing. Sofía Cortez Quispe por su apoyo, motivación y conocimientos brindados para el desarrollo de este trabajo.

Agradecer a mis amigas, en especial a Gloria Luz que estuvo pendiente a lo largo de este proceso, brindando todo su apoyo incondicional.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Problema Principal.	5
1.2.2. Problemas secundarios.	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo General.....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.	9
1.5. Hipótesis	10
1.5.1. Hipótesis General.	10
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	10
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes	12
2.1.1. Internacionales.....	12
2.1.2. Nacionales.	15
2.1.3. Locales.....	18
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Variable Independiente: Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.	19
2.2.2. Variable Dependiente: Compromiso Organizacional.....	51
2.3. Definición de Conceptos Básicos	61
CAPÍTULO III.....	64
METODOLOGÍA.....	64
3.1. Tipo de Investigación.....	64
3.2. Nivel de Investigación	64
3.3. Diseño de Investigación	64
3.4. Variables e indicadores	65
3.5. Población y Muestra	68
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos	70
3.7. Validación del Instrumento de Investigación.....	71
3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	86

CAPÍTULO IV.....	87
RESULTADOS.....	87
4.1. Descripción de Trabajo de Campo.....	87
4.2. Análisis Estadístico.....	88
4.3. Prueba de Normalidad.....	102
4.4. Verificación de Hipótesis.....	105
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas.....	105
4.4.2. Verificación de hipótesis general.	124
4.5. Discusión de Resultados.....	128
CONCLUSIONES.....	132
RECOMENDACIONES.....	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	137
APÉNDICE.....	144
Apéndice A: Matriz de Consistencia.....	144
Apéndice B: Instrumentos de investigación.....	149
Apéndice C: Evidencias	152
Apéndice C: Correlaciones	153

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de las teorías de la RSE.....	27
Tabla 2 La escala de RSE de 17 elementos desarrollada por Turker (2009) - Varianza total explicada y matriz de carga de factor rotada (VARIMAX).....	40
Tabla 3 La escala de RSE de 17 elementos desarrollada por Turker (2009)	42
Tabla 4 Cuestionario de las sub escalas de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997)	58
Tabla 5 Colaboradores de EGESUR	68
Tabla 6 Colaboradores de EGESUR – 2018	69
Tabla 7 Estadístico de fiabilidad RSE y CO	72
Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad de la Gestión de RSE	73
Tabla 9 Estadísticos total - elementos de la Gestión de RSE.....	73
Tabla 10 Estadísticos de fiabilidad de la dimensión sociedad	74
Tabla 11 Estadísticos total - elemento de la dimensión sociedad	75
Tabla 12 Estadísticos de fiabilidad de la dimensión empleados	76
Tabla 13 Estadísticos total-elemento de la dimensión empleados	76
Tabla 14 Estadísticos de fiabilidad de la dimensión clientes	77
Tabla 15 Estadísticos total-elemento de la dimensión clientes	77
Tabla 16 Estadísticos de fiabilidad de la dimensión gobierno	78
Tabla 17 Estadísticos total-elemento de la dimensión gobierno	78
Tabla 18 Estadísticos de fiabilidad del compromiso organizacional	79
Tabla 19 Estadísticos total-elementos del compromiso organizacional	79
Tabla 20 Estadísticos de fiabilidad de la dimensión de compromiso afectivo	81
Tabla 21 Estadísticos total-elemento de la dimensión de compromiso afectivo	81
Tabla 22 Estadísticos de fiabilidad de la dimensión de compromiso de continuidad	82
Tabla 23 Estadísticos total-elemento de la dimensión de compromiso de continuidad	82
Tabla 24 Estadísticos de fiabilidad de la dimensión compromiso normativo.....	83
Tabla 25 Estadísticos total-elemento de la dimensión de compromiso normativo	83
Tabla 26 Sexo.....	90
Tabla 27 Nivel Educativo.....	90
Tabla 28 Sociedad	91

Tabla 29 Empleados	93
Tabla 30 Clientes.....	95
Tabla 31 Gobierno.....	96
Tabla 32 Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.....	97
Tabla 33 Compromiso Afectivo	98
Tabla 34 Compromiso de Continuidad	99
Tabla 35 Compromiso Normativo	100
Tabla 36 Compromiso Organizacional	101
Tabla 37 Prueba de Shapiro Wilk – Gestión de la RSE.....	102
Tabla 38 Prueba de Shapiro Wilk – Compromiso Organizacional	103
Tabla 39 Resumen del modelo	106
Tabla 40 Análisis de varianza	107
Tabla 41 Coeficientes de ecuación lineal múltiple	107
Tabla 42 Resumen del modelo	109
Tabla 43 Análisis de varianza	110
Tabla 44 Coeficiente de ecuación lineal múltiple	110
Tabla 45 Resumen del modelo.....	112
Tabla 46 Análisis de varianza	112
Tabla 47 Coeficiente de ecuación lineal múltiple	113
Tabla 48 Resumen del modelo	114
Tabla 49 Análisis de varianza	115
Tabla 50 Resumen del modelo	116
Tabla 51 Análisis de la varianza	117
Tabla 52 Coeficiente de ecuación lineal múltiple	118
Tabla 53 Resumen del modelo	119
Tabla 54 Análisis de varianza	120
Tabla 55 Resumen del modelo	121
Tabla 56 Análisis de varianza	122
Tabla 57 Coeficientes de ecuación lineal múltiple	123
Tabla 58 Resumen de modelo	124
Tabla 59 Análisis de varianza	125
Tabla 60 Coeficiente de ecuación lineal múltiple	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resumen de la confiabilidad de los instrumentos: Gestión de la RSE y Compromiso Organizacional	85
Figura 2. Encuesta Online	88
Figura 3. Edad de la población.....	88
Figura 4. Tiempo que labora en la empresa	89
Figura 5. Prueba de Shapiro Wilk – Gestión de la RSE.....	103
Figura 6. Prueba de Shapiro Wilk – Compromiso Organizacional.....	104
Figura 7. Resumen de la verificación de Hipótesis.....	127

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo establecer de qué manera la percepción acerca de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) influye en el Compromiso Organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur - EGESUR S.A. Para tales fines, se consideró realizar un tipo de investigación básica, explicativa causal, cuyo diseño fue de tipo cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 33 colaboradores de EGESUR que a su vez conformaron la muestra por ser una pequeña cantidad de personas. El modelo teórico utilizado para determinar la percepción de los colaboradores respecto de la Gestión de la RSE fue la Escala de la Responsabilidad Social Empresarial validada por Turker (2009) en sus cuatro dimensiones: Sociedad, Empleados, Clientes y Gobierno. El modelo teórico empleado para medir el compromiso organizacional fue la Escala de Compromiso Organizacional validada por Meyer y Allen (1997). En la investigación, tras las pruebas estadísticas se concluyó que la gestión de la responsabilidad social empresarial influye significativamente y de manera positiva en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A., esta afirmación es respaldada por investigadores como Peterson, 2004, Brammer et al., 2007, Kim et al., 2010, Turker, 2009, entre otros autores que afirman que “las percepciones positivas de la RSE tienen una relación positiva con el compromiso de los empleados”.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Compromiso Organizacional, Gestión Empresarial

ABSTRACT

The objective of this research was to establish how the perception of the management of Corporate Social Responsibility (CSR) influences the Organizational Commitment of the officials and professionals of the Electricity Generation Company of the South - EGESUR S.A. For such purposes, it was considered to carry out a type of basic, explanatory causal research, whose design was quantitative, observational, descriptive, transversal and prospective. The population was conformed by 33 collaborators of EGESUR that in turn formed the sample for being a small amount of people. The theoretical model used to determine the employees' perception of the CSR Management was the Scale of Corporate Social Responsibility validated by Turker (2009) in its four dimensions: Society, Employees, Clients and Government. The theoretical model used to measure organizational commitment was the Organizational Commitment Scale validated by Meyer and Allen (1997). In the investigation, after the statistical tests it was concluded that the management of corporate social responsibility significantly and positively influences the organizational commitment of the officers and professionals of the Generation Electric Company of the South - EGESUR SA, this statement is supported by researchers such as Peterson, 2004, Brammer et al., 2007, Kim et al., 2010, Turker, 2009, among other authors who affirm that "the positive perceptions of CSR have a positive relationship with the commitment of employees".

Keywords: Corporate Social Responsibility, Organizational Commitment, Business Management

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es una estrategia de negocios, que involucra acciones sociales, ambientales, dialogo e interacción con el entorno de la organización, la cual se ha convertido en un pilar fundamental a la hora de aplicar estrategias a mediano y largo plazo. En los últimos años, la RSE se está convirtiendo en uno de los aspectos de gestión más importantes, posibilitando a las empresas que implementen acciones de RSE el que puedan diferenciarse del resto. Repercute también en la imagen y la reputación de la empresa, aumentando el grado de retención y motivación de sus colaboradores, así como la posibilidad de ser más competitivos en los mercados nacionales e internacionales. Hace que la ejecución de las estrategias vaya mucho más allá del cumplimiento de las leyes y normas. Incluso “concientizándose que para lograr la posibilidad de éxito para los grupos de interés, también será la construcción de su propio éxito, no se puede concebir el éxito de una empresa, sin involucrar el crecimiento y desarrollo de los demás actores que se relaciona con la organización” (Rodríguez, Ortiz, & Jiménez, 2016, p. 6).

La RSE ha atravesado por diversas etapas evolutivas. Nace en el primer cuarto del siglo XX y se fortalece en los años 50 y 60. Se inicia con la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, ésta debe devolverle a la sociedad los beneficios que obtiene por ese uso. “Las iniciativas formales empresariales como las normas AA1000, SA8000, las Directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) o el mismo Pacto Mundial, así como el surgimiento de organizaciones como la Global Reporting Initiative (GRI), Instituto Ethos, son todos, acontecimientos que han servido como bloques para levantar esta constitución social y medioambiental como RSE” (Reyes, 2010).

En el Perú, las empresas están comenzando una nueva etapa en el ámbito de la RSE. Tal es así que, la RSE en el Perú se viene canalizando a través de un conjunto de iniciativas que buscan abordar de forma práctica y efectiva este nuevo valor de conciencia empresarial. Inicialmente, las organizaciones que empezaron a aplicar estrategias de RSE fueron las transnacionales que operan en nuestro país. En la medida que se establecía la RSE en el Perú, se aprobó la Norma Técnica Peruana de Responsabilidad Social ISO 26000, una guía que orienta a las empresas en la aplicación de los principios de responsabilidad social. Cabe resaltar que esta norma es de carácter voluntario.

En Tacna, según un estudio realizado por la Escuela de Postgrado Neumann (2016), se realiza una clasificación de aquellas empresas que implementan acciones de RSE en la localidad en las siguientes categorías: en la categoría a las Buenas Prácticas en Organizaciones Sociales Locales, se ubica la Asociación Kolob, una asociación tacneña dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas con Autismo, en la categoría a las Buenas Prácticas en Empresas Locales, ubicamos a Southern Copper Corporation, empresa minera de prestigio y trayectoria en el sur del Perú que, conjuntamente con el Gobierno Regional de Tacna, han puesto en marcha el proyecto “Sonríe Feliz con mirada al futuro”. Por otra parte, la Bodega Santa Elena, tiene como actividad de RSE: “Sistema de Tratamiento de Residuos y Biohuerto experimental”. Asimismo se considera a otras organizaciones locales que tienen como objetivo en común el bienestar de la comunidad tacneña.

Cuando una empresa muestra un comportamiento responsable, es más probable que ésta proporcione a sus colaboradores un ambiente de trabajo positivo, en consecuencia, los colaboradores se sienten más comprometidos y son más productivos. Se promueve también el equilibrio entre el trabajo y la vida personal,

que puede ser muy útil para contar con un equipo que llega feliz a realizar sus labores diarias. De igual manera, se fomenta el crecimiento profesional y personal, creándose un ambiente más propicio para la productividad y la creatividad.

La identificación con una organización socialmente responsable puede mejorar la identidad social de los colaboradores y por ende afecta positivamente el compromiso con la organización, este compromiso de los colaboradores es clave para que las organizaciones tengan éxito a largo plazo. Los colaboradores comprometidos se consideran un factor crítico de éxito para cualquier organización. Para desarrollar relaciones sólidas con los colaboradores, las organizaciones están utilizando cada vez más la RSE como una herramienta estratégica, existiendo evidencias de que las empresas cuyos colaboradores poseen altos niveles de compromiso, brindan una ventaja competitiva para la organización, que incluye beneficios como un alto nivel de desempeño y productividad, una menor rotación de empleados y bajos índices de ausentismo.

La responsabilidad social toma cada vez más importancia dentro de las empresas, al contribuir para enfrentar de mejor manera diferentes problemáticas en el área de influencia de sus operaciones. Permite a las empresas regresar a la sociedad diferentes aportes a través de programas sociales, involucrando a los trabajadores y convirtiéndolos en colaboradores y voluntarios para contribuir a la sociedad, con ello, se les permite consolidar su identificación con la empresa, conectar sus habilidades con algo más allá de lo profesional y descubrir otras capacidades, posibilitando que los colaboradores estén identificados e implicados con la empresa en la que trabajan, comprometiéndose aún más con los objetivos de la empresa.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A lo largo de los últimos años, en el Perú han surgido un mayor número de empresas interesadas en el tema de RSE. Este cambio ha sido producto de una ardua y larga labor de sensibilización, difusión y viralización del concepto. Inicialmente, las organizaciones que empezaron a aplicar estrategias de RSE fueron las transnacionales, el resultado fue positivo porque lo integraron y comunicaron sino también porque empezaron a implementarlo dentro de su cadena de valor, se puede señalar que en la actualidad varias empresas ya emplean políticas de RSE. “En este escenario cambiante, donde aparece la responsabilidad social empresarial como factor de equilibrio” (Reyno, 2007, p. 38). Ante este postulado, es la RSE la puerta de conexión entre la empresa y su entorno.

La implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social, así como de la propia conciencia empresarial. La Responsabilidad Social no es una moda pasajera, sino un pilar esencial de su estrategia empresarial, las entidades que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia y posteriormente en el nivel operativo, tienen grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas frente a las demás en el mercado que les facilite un mejor posicionamiento estratégico, mejora la imagen de la empresa, mejora del clima laboral y de la productividad, junto a la capacitación y retención de talento, una buena estrategia de RSE tiene efectos muy positivos en el grado de satisfacción y compromiso de los trabajadores con la empresa, un comportamiento responsable, implica la

implementación de prácticas de buen gobierno, éticas y transparentes que inciden favorablemente en su credibilidad en los mercados y mejoran su acceso a financiación, asimismo los objetivos medioambientales que asumen las empresas en el marco de su RSE, se concientiza al personal al reciclaje y otras iniciativas de disminución de consumo de recursos naturales, con la finalidad de minimizar sus impactos negativos sobre el medio ambiente, entre otros beneficios.

En la actualidad en el Perú existen una serie de instituciones que promueven la responsabilidad social empresarial como el Pacto Global, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Organización Internacional de Trabajo (OIT), si bien es cierto estas organizaciones no miden la gestión con enfoque en RSE, sin embargo, coadyuvan a encaminarlas. También existen estándares internacionales que permiten medir el avance de la gestión empresarial como enfoque de RSE, tales como el Global Reporting Initiative (GRI) y sus Reportes de Sostenibilidad, la norma SA 8000 de la organización Social Accountability International la podemos relacionar con las actividades responsables que realiza la empresa internamente con sus empleados, mientras que la ISO 14000 se puede vincular mediante prácticas responsables hacia la comunidad y medio ambiente y la norma ISO 26 000, dedicada a las prácticas socialmente responsables, entre otros.

En la actualidad muchas empresas peruanas están incursionando más en el tema de la responsabilidad social. (Cornejo, 2014), afirma:

Hoy se puede decir que en el Perú existen dos tendencias: la primera son las empresas que integran el concepto a partir de sus “core business”, elaborando proyectos que sean sostenibles en el tiempo. La otra tendencia son las empresas que vienen realizando programas que buscan impactar

de manera positiva a sus stakeholders, los cuales ejecutan a través de sus fundaciones o donaciones. (p. 4)

En el Perú, casi todas las empresas eléctricas cuentan con áreas de RS y tienen idea de lo que quieren obtener con ello, en un estudio reciente realizado por Espinoza et al. (2016) en su estudio “RSE en el sector Eléctrico Peruano” analizaron a 34 empresas del sector eléctrico, concluyendo que 29 de las 34 empresas informan gestiones, acciones y programas sociales que realizan a favor de comunidades campesinas y rurales. De estos reportes y memorias se desprende que varias empresas asocian responsabilidad social solo con proyectos y programas comunitarios o rurales dentro de su zona de influencia y con el medio ambiente.

La RSE puede verse como una herramienta poderosa para gestionar el compromiso de los empleados y el sentido de pertenencia a la misma organización, Según (Rodrigo y Arenas, 2008, citado por Wehrlé, 2015) declararon que si “los empleados sienten que la organización está siendo un buen ciudadano, se sienten orgullosos de ser parte de ella”, los autores destacaron la importancia de los colaboradores a lo largo de la implementación de la RSE, ya que es este grupo de partes interesadas quienes llevan la carga principal de la responsabilidad y el logro de las políticas dependerá en gran medida de la voluntad de los empleados de colaborar. Para resumir, los colaboradores “no son solo observadores”, sino que tienen un rol proactivo en el enlace de la RSE y el CO.

Se ha podido observar una insuficiente motivación en algunos funcionarios y profesionales de EGESUR hacia el trabajo, como consecuencia de la sobrecarga laboral, ya que los mismo dedican horas extras para cumplir con los

objetivos de la empresa, la falta de reconocimientos, no necesariamente monetarios, como diplomas, cartas de felicitación al trabajador más puntual, al que cumple con las metas, se ve muy poco, ante estos hechos los investigadores sobre el comportamiento de los trabajadores y la responsabilidad social empresarial han sugerido el uso de la RSE para crear un fuerte vínculo entre los trabajadores con la empresa.

Los colaboradores comprometidos se consideran un factor crítico de éxito para cualquier organización, para desarrollar relaciones sólidas con los colaboradores, las organizaciones están utilizando la RSE como una herramienta estratégica, Para que la RSE sea un éxito en EGESUR, los colaboradores deben creer y sentir que pueden identificarse con los proyectos. Así que EGESUR tiene que satisfacer a sus empleados en sus necesidades para mantenerlos comprometidos con la empresa.

Por esta razón, se desarrollará la presente investigación centrándose en las percepciones que los funcionarios y profesionales tienen de la gestión de la RSE y su grado de influencia en su compromiso organizacional con la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. – EGESUR, que es una empresa pública de derecho privado, bajo el ámbito de la Corporación Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE).

EGESUR está enfocada en desarrollar actividades que fortalezcan sus relaciones con los diferentes grupos de interés, contribuyendo al desarrollo sostenible del país, comprometida en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos de aplicar buenas prácticas de RSE, ejecuta cada año prácticas de RSE con el propósito de fortalecer las relaciones de confianza con los grupos de interés de EGESUR. Así ante lo anteriormente expuesto, la pregunta principal que

guía esta investigación es: ¿De qué manera la percepción acerca de la gestión de la responsabilidad social empresarial influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A., año 2018?

1.2. Formulación del Problema

La descripción del problema nos lleva a la formulación de las siguientes preguntas.

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera la percepción acerca de la gestión de la responsabilidad social empresarial influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A.?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cómo influye la percepción para con la sociedad en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?
- ¿Cómo influye la percepción de los empleados en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?
- ¿Cómo influye la percepción para con los clientes en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?
- ¿Cómo influye la percepción para con el Gobierno en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?

- ¿Cómo influye el Compromiso Afectivo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?
- ¿Cómo influye el Compromiso de Continuidad en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?
- ¿Cómo influye el Compromiso Normativo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?

1.3. Justificación de la investigación

Tras la revisión documentaria realizada se puede afirmar que el tema de la investigación es novedosa en el sector eléctrico. Si bien existe abundante literatura científica respecto del tema de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Compromiso Organizacional, es necesario precisar que la afirmación inicial se debe al hecho de que las investigaciones relacionadas a empresas generadoras de electricidad es muy escasa.

La presente investigación se justifica a partir de su:

A. RELEVANCIA ECONÓMICA

La RSE es parte de la estrategia empresarial con acciones concretas y definidas en su ejecución, las que en el caso de EGESUR S.A. serán analizadas y evaluadas en la presente investigación. El Compromiso Organizacional por su parte es el vínculo afectivo o emocional con la organización, es decir, se establecerá si los funcionarios y profesionales de EGESUR están fuertemente comprometidos, si se identifican, participan y disfrutan al ser parte de la empresa.

El desempeño del personal depende en buena medida de su nivel de compromiso, consecuentemente influye en los resultados económicos y financieros de EGESUR S.A.

B. RELEVANCIA SOCIAL

El compromiso organizacional está muy relacionado a las actitudes y conducta del personal, la aceptación de los objetivos, los valores y la cultura organizacional, la disminución del ausentismo, el índice de rotación, entre otros. Cuando el compromiso es alto, se logran los objetivos organizacionales de manera más efectiva, pues el personal da mucho más de sí utilizando su potencial al máximo. Es decir, un nivel de compromiso alto, mejora los resultados de la gestión, y conlleva la aplicación correcta de los objetivos, estrategias, tácticas, acciones y actividades de RSE de EGESUR S.A.

Consecuentemente existirá un beneficio directo para la sociedad, que de hecho, es una de las 4 dimensiones que contempla la gestión de la RSE.

C. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

La presente investigación pretende determinar cómo es percibida la gestión de la RSE por los funcionarios y profesionales de EGESUR y hasta qué punto influye en su grado de compromiso organizacional. Los resultados son necesarios para EGESUR, porque podrán ser utilizados para mejorar la gestión de RSE, dado que el personal es un recurso clave en el logro de los objetivos organizacionales.

Además, los resultados de la presente investigación servirán a otras empresas generadoras de electricidad del país en la implementación de la gestión de RSE. Igualmente, será de mucha utilidad para los investigadores

tanto de la variable independiente Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial como de la variable dependiente Compromiso Organizacional.

D. VALOR TEÓRICO

En la revisión documentaria y de antecedentes se ha encontrado poca información respecto de las variables que se estudian en la presente investigación, existe pues un vacío de conocimiento. Es muy importante saber hasta qué punto la gestión de la RSE influye en el Compromiso Organizacional de los funcionarios y profesionales de EGESUR S.A. A fin de llenar este vacío, se analizará la documentación correspondiente de la empresa, se aplicará una encuesta dirigida a los funcionarios y profesionales de EGESUR S.A. para determinar cómo es la percepción de la gestión de la RSE de los funcionarios y profesionales, cómo se dan las estrategias y acciones de RSE por parte de la Empresa y determinar cómo se encuentra el Compromiso Organizacional del personal conformado por los funcionarios y profesionales.

E. UTILIDAD METODOLÓGICA

El instrumento de recolección de datos que se ha diseñado en la presente investigación, podrá ser empleado posteriormente en investigaciones similares dado que han sido debidamente validadas por expertos en la materia. Asimismo, se contribuirá en la generación de información que servirá a otros investigadores en los temas de Responsabilidad Social Empresarial y de Compromiso Organizacional.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Establecer de qué manera la percepción acerca de la gestión de la responsabilidad social empresarial influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo influye la percepción para con la sociedad en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- Determinar cómo influye la percepción de los empleados en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- Determinar cómo influye la percepción para con los clientes en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- Determinar cómo influye la percepción para con el Gobierno en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- Determinar cómo influye el Compromiso Afectivo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- Determinar cómo influye el Compromiso de Continuidad en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.

- Determinar cómo influye el Compromiso Normativo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La gestión de la responsabilidad social empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- La percepción para con la sociedad influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- La percepción de los empleados influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- La percepción para con los clientes influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- La percepción para con el Gobierno influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- El Compromiso Afectivo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.

- El Compromiso de Continuidad influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.
- El Compromiso Normativo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Para la presente investigación se han analizado investigaciones relacionados al tema las cuales sirven de referencia a nuestro problema planteado, tomando como referencia tesis y artículos científicos.

2.1.1. Internacionales

En el ámbito internacional existen investigaciones sobre:

Zafar & Ali (2016) En la Revista Internacional Asian Social Sciencia (ASS), publicado por el Centro Canadiense de Ciencia y Educación “*La influencia de la responsabilidad social corporativa en el compromiso del empleado: el papel mediador de la identificación de la empresa del empleado.*”

El estudio examina la influencia de las actividades sociales de las empresas del sector de telecomunicaciones de Pakistán sobre el comportamiento de los empleados, utiliza la teoría de la identificación social para explicar los resultados positivos de la RSE hacia el comportamiento de los empleados, se realizó un cuestionario estructurado distribuidos a 300 empleados de las seis empresas del sector de telecomunicaciones que trabajan en oficinas corporativas, los hallazgos del estudio confirman que la participación en actividades sociales responsables corporativas tiene un impacto positivo mayor en el compromiso de los empleados. Toda organización quiere empleados comprometidos porque tales empleados aseguran el éxito del empleador. Además, el estudio realizado en el sector de

telecomunicaciones, donde existe una competencia intensa, que proporciona servicios de valor agregado y estrategias dinámicas para sus clientes, requiere empleados más productivos y favorables.

Chen (2016), En la Revista International Business Research, publicado por el Centro Canadiense de Ciencia y Educación *“Percepción de los empleados de la responsabilidad social corporativa: voluntariado corporativo y compromiso organizacional”*

El estudio tiene como objetivo explorar los efectos de las percepciones de RSE de los empleados sobre su intención de participar como voluntario corporativo, y si dicha intención tiene un efecto en el compromiso de la organización, las tres variables de esta investigación se miden utilizando una escala de Likert de cinco puntos, que va desde 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo), por lo cual se desarrolló una encuesta a las 50 empresas que recibieron el Premio a la Ciudadanía Corporativa en 2012 como objetivos. Se realizaron un total de 287 cuestionarios dirigidas a empresas taiwanesas. Los hallazgos de este estudio son los siguientes: (a) la percepción de los empleados de la RSE tiene un efecto positivo significativo en su intención de participar como voluntario corporativo; (b) la percepción de los empleados sobre la RSE tiene un efecto positivo significativo en el compromiso organizacional; (c) la intención de los empleados de participar en el voluntariado corporativo tiene un efecto positivo en el compromiso de la organización, por otro lado de acuerdo a las tres dimensiones de la percepción de la RSE de los empleados, los empleados creen que la responsabilidad económica ocupa el primer lugar en la implementación corporativa, seguida de la responsabilidad moral y legal, y luego la responsabilidad caritativa, de acuerdo a ello la responsabilidad

caritativa es la más efectiva para motivar a los empleados a participar en el voluntariado corporativo, asimismo el estudio mostro que la responsabilidad caritativa es la más baja entre las tres dimensiones con respecto a la percepción de RSE de los empleados.

Listyani (2014), En la Revista iBuss Management: Programa de Gestión de Negocios Internacionales, Petra Universidad Cristiana - Indonesia, *“El impacto de la RSE interna hacia el compromiso de los empleados y el compromiso afectivo en XYZ Hotel Surabaya.”*

El objetivo de la investigación es analizar el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial interna, que son la capacitación y educación, salud y seguridad, derechos humanos, equilibrio trabajo-vida y diversidad en el lugar de trabajo sobre el compromiso de los empleados, así como el compromiso afectivo, el autor adopto la investigación causal, además se utilizó el método de investigación cuantitativa, para recopilar la información primaria a través del cuestionario dirigida a 90 empleados en XYZ Hotel Subraya, el resultado demostró que la salud y la seguridad así como la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo, tienen un impacto significativo en el compromiso del empleado. Los empleados de XYZ Hotel Surabaya valoran a una compañía que pueda cumplir con sus expectativas al brindar un entorno laboral de salud y seguridad en el que puedan disfrutar del trabajo y sentirse seguros, asimismo valoran la diversidad y la inclusión, que deben ser aceptados por todos los empleados en los cuales la compañía respeta las diferencias y brinda igualdad de oportunidades en términos de género, raza, etc. y nacionalidad de origen, por otro lado la RSE interna a la vez da impacto en el compromiso afectivo, la salud y la seguridad ejercen una influencia

significativa en el compromiso afectivo, el mismo puede considerarse como un factor importante para aumentar el nivel de participación así como el compromiso afectivo para XYZ Hotel Surabaya.

Ali et al. (2010), En la Revista Africana de Gestión Empresarial, publicado por Academic Journals - AJ “*Responsabilidad social corporativa, compromiso del empleado y desempeño organizacional.*”

Este estudio analiza la influencia de las acciones de RSE en el desarrollo del compromiso organizacional y el desempeño organizacional de los empleados. Esta es una investigación exploratoria basada en datos primarios, los datos primarios de 371 profesionales que trabajan en diferentes sectores que realizan acciones de RSE en Pakistán. El estudio encontró una correlación positiva entre la RSE, el compromiso organizacional de los empleados y el desempeño organizacional, asimismo esta investigación muestra que las organizaciones pueden mejorar el compromiso organizacional de sus empleados al involucrarse en actividades sociales, por ejemplo, identificar las necesidades de la comunidad y satisfacerlas, trabajar para mejorar el medio ambiente, involucrarse en el bienestar de los empleados, producir productos de calidad para los clientes y cumplir con las normas y regulaciones gubernamentales, todas estas actividades influyen de manera significativa en el compromiso de los empleados con las organizaciones y mejoran el desempeño de la organización.

2.1.2. Nacionales

En el ámbito Nacional existen investigaciones referentes a la responsabilidad social empresarial y compromiso organizacional.

López (2018) Su tesis denominada “*Responsabilidad Social y Compromiso Organizacional de los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo.*” Para optar por el grado académico de Magíster en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

El objetivo de la tesis es determinar la relación significativa entre la Responsabilidad Social y el compromiso Organizacional en los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, se aplicó una investigación básica de nivel descriptivo correlacional. Para ello, se recopiló los datos a través de la Escala de Responsabilidad Social de Castillo (2011) y de la Escala de Comportamiento Organizacional de Meyer y Allen (1991). El estudio se realizó en 186 empleados públicos elegidos al azar, entre varones y mujeres (autoridades, funcionarios y personal administrativo), los hallazgos de la investigación demuestran que no existe correlación significativa entre las variables, de esta manera se demuestra que los empleados públicos de la MPH no tienen Compromiso Organizacional en la búsqueda para mejorar la calidad de vida de la población y la ayuda para que fomenten buenas relaciones y el buen trato.

Espinoza et al. (2016) Tesis denominada “*Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Eléctrico Peruano.*” Para optar el grado de Magíster en Dirección de Operaciones Productivas en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo de la tesis fue investigar el estado de la gestión de RSE en el sector eléctrico peruano, el estudio se basó con una muestra de 129 personas, los encuestadores respondieron 415 preguntas del cuestionario Indicadores de RSE-Perú 2021, la cual agrupa 35 indicadores de RSE para siete stakeholders:

Accionistas, Colaboradores, Clientes, Proveedores, Comunidad, Medio Ambiente, Gobierno y Sociedad, asimismo el resultado de la percepción sobre la gestión de RSE fue de 4.7, en una escala de uno al seis, a partir de las respuestas de los encuestados, se elaboraron estrategias con la finalidad de mejorar el estado de la RSE en el sector eléctrico.

Pineda (2017) Su tesis denominada “*Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Trabajadores del Hospital I la Esperanza de Trujillo.*” Para optar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Privada del Norte.

El objetivo de la tesis fue determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza, se realizó un tipo de estudio no experimental, cuyo diseño fue de corte transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 84 trabajadores del hospital, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral en el Trabajo para medir el clima laboral y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, Finalmente se concluyó que los niveles de clima laboral general de los trabajadores del hospital se encuentra en un nivel medio de 82%, mientras que según sus dimensiones, en relaciones evidencian un nivel medio de 82%, en estabilidad un nivel medio de 68% y en autorrealización, un nivel medio de 56%. Asimismo, el compromiso organizacional de los trabajadores del hospital se encuentra en un nivel promedio de 62%, por otro lado, en sus dimensiones de C. Afectivo, predomina un nivel promedio de 64%, el C. de continuidad un nivel promedio de 63% y la dimensión de C. normativo un nivel promedio de 63%. Sobre la correlación se estimó que existe una correlación prácticamente nula entre el compromiso

organizacional y las dimensiones del clima laboral: relaciones, estabilidad y autorrealización.

2.1.3. Locales

En el ámbito Local existen investigaciones sobre:

Chino (2017) Su tesis denominada “*El endomarketing y su influencia en el compromiso organizacional en el personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Bolognesi, año 2016.*” Para optar el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la investigación es determinar si existe una relación del endomarketing en el compromiso organizacional del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú, para ello se planteó una investigación tipo aplicada y con diseño de tipo transversal – descriptivo, se aplicó una encuesta dirigida a 20 colaboradores del BCP en la ciudad de Tacna, los hallazgos de la investigación demuestran que las variables de Endomarketing y el compromiso organizacional de los colaboradores del BCP no están correlacionados, dicho resultado puede atribuirse a las diversas características del trabajo que realizan los colaboradores del BCP en dicha agencia que a través de esfuerzos de Endomarketing busca mejorar su relación con sus clientes externos a través de mejoras en la relaciones con sus clientes internos.

Vásquez (2015), Su tesis denominada “*Diseño de un plan de responsabilidad social empresarial focalizado en los indicadores ethos como instrumento de gestión para la empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A – EGESUR.*” Para optar el grado académico de Magister en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.

El objetivo de la investigación es diseñar un plan de responsabilidad social empresarial focalizado en los indicadores ETHOS como instrumentos de gestión para la empresa, se partió de la evaluación de la gestión de RSE actual de Egesur mediante los indicadores ETHOS – PERU 2021, la investigación tiene un diseño no experimental de tipo aplicada, nivel explorativo y descriptivo, se realizó la encuesta a una muestra de 40 colaboradores, la investigación concluye con un primer resultado a nivel de los indicadores de profundidad, donde el indicador proveedores se encuentra en la etapa 1, la misma indica que se encuentra en una etapa básica de acciones por parte de la institución, el indicador público interno y el indicador medio ambiente se encuentran en la etapa 2, siendo una etapa intermedia de acciones, finalmente los indicadores de valores, transparencia y gobierno corporativo; consumidores y clientes; comunidad y gobierno/sociedad se encuentran en la etapa 3, aquello representa que están en una etapa avanzada de acciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Independiente: Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Las empresas hoy en día reciben las exigencias de sus zonas de influencia, las cuales requieren cubrir los vacíos que dejan actualmente los gobiernos. A nivel emocional y a corto plazo se trata de un tema urgente. Las empresas bajo el ámbito de FONAFE como lo es EGESUR, al poseer una estructura de derecho privado tienen una mayor responsabilidad para la aplicación de iniciativas de RSE.

En la actualidad, las organizaciones están bajo una presión cada vez mayor para comportarse de manera responsable con su sociedad en general,

incluida no solo los accionistas, sino también los empleados, los inversores y los consumidores. Aprovechando la aceptación de tales responsabilidades, las compañías han buscado crear capital estratégico, como el atractivo de los empleados y una fuerza laboral más comprometida. (Brammer et al., 2007, citado por Amarsaikhan, 2014)

2.2.1.1. Definición de Responsabilidad Social Empresarial

“Más que una simple moda de gestión, la RSE se considera hoy en día como una “necesidad” para que las organizaciones definan sus roles en la sociedad y se adhieran a los estándares sociales, éticos, legales y responsables” (Lindgreen y Swaen, 2004, citado por Wehrlé, 2015).

Dentro de la literatura relacionada con la RSE, el concepto, mientras se discute sigue siendo vago y ambiguo, no existe una definición y conceptualización única de la RSE. Carroll (1999, citado por Alfaro, 2012) explicó:

La RSE se ha conceptualizado de manera diferente a lo largo de las décadas. Carroll examinó las diferentes definiciones y conceptualizaciones de la RSE, comenzando con la definición de Howard R. Bowen en 1953, se refiere a la RSE como las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción deseables para los objetivos y los valores de la sociedad. (p. 22)

Carroll definió la RSE como: “La responsabilidad social de las empresas abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales o filantrópicas que la sociedad tiene sobre la organización en un momento dado” (Amarsaikhan, 2014, p. 5).

La responsabilidad económica significa que las empresas utilizan efectivamente sus recursos y ofrecen productos o servicios a un precio razonable. Mantener una competencia justa y estable en la industria y satisfacer los intereses y demandas de las partes interesadas es la responsabilidad fundamental de las empresas. La responsabilidad legal requiere que las empresas obedezcan las reglas y regulaciones, y es el requisito social mínimo de responsabilidad. Las regulaciones legales están incorporadas en las estrategias operativas y la gobernabilidad, y están relacionadas con varias tareas, como la fabricación, el consumo, la seguridad de los trabajadores y la protección del medio ambiente, para proteger a las partes interesadas de los daños. La responsabilidad ética se refiere a los valores y principios fundamentales de las empresas, que deben ser coherentes con las normas éticas sociales, las expectativas sociales y las prohibiciones, a fin de salvaguardar los derechos e intereses de las partes interesadas y el interés público. La responsabilidad filantrópica significa que las empresas trasciendan las normas económicas, legales y éticas, toman la iniciativa para recompensar a la sociedad, al aportar recursos a la comunidad y mejorar la calidad de vida. (Chen, 2016, p. 143)

Otro enfoque se origina en el concepto de desarrollo sostenible definido por la Comisión Mundial de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, y considera la RSE como una estructura tridimensional, que incluye tres facetas, económica, ambiental y social, las empresas deben tener en cuenta el bienestar de

la sociedad, gestionar su impacto y su papel en la economía, el medio ambiente y la sociedad. (Loan, 2015, p. 313)

Según Werther y Chandler (2006, citado por Listyani, 2014), definieron la RSE:

Como un medio y un fin. La RSE es un medio porque “es un elemento integral de la estrategia de la empresa; la forma en que una empresa realiza la entrega de sus productos o servicios a los mercados”. La RSE es un fin porque “es una forma de mantener la legitimidad de sus acciones en la sociedad en general al poner en primer plano las inquietudes de los interesados”. La RSE habla sobre el proceso y el resultado; no solo se enfoca en los aspectos financieros, sino también en los impactos en las partes interesadas. (p.80)

Además, Coombs y Holladay (2012, citado por Listyani, 2014) definieron la RSE como:

Las acciones voluntarias que implementa una corporación a medida que cumple con sus obligaciones percibidas para con los interesados, incluidos los empleados, las comunidades, el medio ambiente y la sociedad en general. Por lo tanto, si la RSE se realiza cumpliendo el requisito de la ley y no mediante una acción voluntaria, no puede considerarse como RSE. (p. 80)

En la actualidad, la Organización Internacional de Normalización ISO ofrece una guía sobre RS denominado ISO 26000, define a la RS como:

La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (Sáenz, 2012, p. 2)

Otras definiciones propuestas por otras instancias y organismos internacionales acerca de la RSE son las siguientes:

1. World Business Council Sustainable Development (WBCSD), suiza: “La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.
2. Prince of Wales Business Leaders Forum (PWBLF), Inglaterra: “La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.
3. Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos: “La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.
4. Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social de Brasil: “La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el

establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”. (Rosales et al., 2013, pág. 21)

5. Perú 2021, Perú: “Es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés (Accionistas/Inversionistas, Colaboradores y sus familias, Comunidad, Clientes, Proveedores, Medio Ambiente y Gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible. (Palma, 2017, p. 24)

6. Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado FONAFE (2015) - Perú: define la RSC:

Como el comportamiento ético y transparente que genera valor social, integrado en toda la EPE (Empresa del Estado) considerando las expectativas de sus grupos de interés y trascendiendo el cumplimiento normativo; con el fin de contribuir a su sostenibilidad, la de la sociedad y su entorno, enmarcando por prácticas eficientes, modernas y de calidad”. (p. 2)

Vives (2015) afirma que la empresa debe ser socio en el desarrollo, tiene un papel fundamental en la contribución al crecimiento económico sostenible, sobre todo a través de la creación de empleo digno, de la producción responsable de bienes y servicios, que la sociedad necesita y necesitara para su desarrollo integral, del pago de impuestos para que los gobiernos puedan llevar a cabo sus responsabilidades en ese desarrollo y el uso racional de los recursos naturales, y en la medida de sus posibilidades, como mencionábamos en la conceptualización de la RSE, debe contribuir a

mejorar la calidad de vida, pero ello no quiere decir que todo sea su responsabilidad. La RSE es una responsabilidad compartida entre las empresas, los gobiernos y la sociedad.

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido definida desde diversos ámbitos de modos muy distintos. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre el concepto de RSE, las mismas contribuyeron a definir la responsabilidad social empresarial como la *“Estrategia que busca crear valor en la empresa, con carácter voluntario, buscando la sostenibilidad en el ámbito económico, social y medioambiental”* (Aguilera & Puerto, 2012, p. 2).

2.2.1.2. Teorías sobre RSE

Existen múltiples teorías y enfoques sobre la responsabilidad social empresarial, que coinciden en planteamientos relacionados con las buenas prácticas, responsabilidad por las acciones realizadas, inserción de las dimensiones social y ambiental en la práctica productiva, sin embargo, como lo señala Nuñez (2003, citado por Flores, 2014) la responsabilidad social es un concepto muy amplio, que está en permanente construcción de acuerdo al contexto y condiciones en donde se la implemente.

Una de las teorías más frecuentes asociadas con la RSE es la teoría de las partes interesadas.

1. Teoría de las partes interesadas: Las partes interesadas se definen en términos generales como cualquier individuo, grupo o entidad que pueden ser afectados por las acciones y decisiones de la empresa. Freeman (1984, citado por Tahlil, 2016), de acuerdo con la teoría en mención, “la

existencia de las organizaciones depende de su capacidad para integrar las expectativas de las partes interesadas en su estrategia comercial porque las partes interesadas proporcionan recursos y rendimientos esenciales para el funcionamiento exitoso y la supervivencia de las organizaciones” (Tahlil, 2016, p. 209).

Según Freeman dependiendo del tamaño de la empresa, las partes interesadas de la organización pueden incluir desde accionistas, clientes, empleados, proveedores, comunidad financiera, competidores y organismos gubernamentales hasta grupos activistas, grupos defensores de clientes, sindicatos, asociaciones comerciales y los grupos políticos. Tras el auge de la teoría de las partes interesadas, muchos académicos han estudiado el papel de las partes interesadas en motivar la implementación de iniciativas de RSE, el impacto de los programas de RSE en las actitudes y comportamiento de las partes interesadas. (Amarsaikhan, 2014, p. 06)

Según Alfaro (2012), las iniciativas de RSE se hicieron populares cuando se dirigían principalmente a los consumidores, las organizaciones han aprendido que estas iniciativas también pueden tener un impacto positivo en otras partes interesadas, como los empleados. Por este motivo, organizaciones como Starbucks y la Federación Internacional de Fútbol (FIFA) implementan iniciativas de RSE en las que sus empleados participan más activamente por ejemplo días de voluntariado y/o donaciones a organizaciones sin fines de lucro. (p. 7)

Asimismo Flores (2014) Elizabeth Garriga y Dominic Melé publicaron en 2004 el artículo “Responsabilidad social corporativa: un mapa del territorio”, los autores asumen de que las teorías y enfoques de RSC más importantes presentan cuatro dimensiones relacionadas con: los beneficios, la actuación política, las demandas sociales y los valores éticos, en su estudio proponen un mapeo de las principales teorías y las clasifican en cuatro grupos: instrumentales, políticas, integradoras y éticas. La Tabla 1, contiene una descripción de dichas teorías.

Tabla 1
Clasificación de las teorías de la RSE

Teorías de la RSC	Descripción
Instrumentales	<p>En este grupo de teorías la RSE representa una herramienta estratégica que permite lograr objetivos económicos y crear riquezas, “visualizan a la empresa como un instrumento para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos” (Flores, et al., 2007, p.30).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La maximización del valor para el accionista, el objetivo es maximizar el valor de utilidades para los accionistas con frecuencia, esto da lugar a una orientación de beneficios a corto plazo. • Estrategias para lograr ventajas competitivas, lo que produciría beneficios a largo plazo, Porter y Kramer (2006 y 2002, citado por Tinoco, 2013) sostiene que la “RSE puede ser útil para incrementar la ventaja competitiva de una empresa ya que estas son capaces de crear un valor social y mejorar las condiciones del entorno en que compiten” (p. 26). • Mercadeo de causa social, “se enfoca en la mercadotecnia orientada al aumento de ingresos y ventas, mejorar las relaciones con los clientes y crear una buena reputación de la marca de forma ética” (Rendueles, 2010, p. 33).

Políticas	<p>“Hacen referencia al poder de las empresas en la sociedad el poder social que adquiere la empresa en la medida en que ella se inserta en una sociedad determinada” (Tinoco, 2013, p. 28)</p> <p>Así mismo este grupo de teorías se centra en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad. • El poder de las empresas por la posición que tienen en la sociedad. • La responsabilidad inherente de las empresas ante la sociedad. • Incluyen las consideraciones políticas y analizan las políticas relacionadas con el Constitucionalismo Corporativo y la Ciudadanía Corporativa” (Nieto et al., 2015, p. 5).
Integradoras	<p>“Las teorías de esta categoría argumentan que las organizaciones deben integrar las demandas de la sociedad para beneficio de su continuidad y crecimiento, para lograrlo se requiere un análisis y detección de las necesidades y demandas sociales, buscar una respuesta con la finalidad de alcanzar la legitimidad social, una mayor aceptación social y prestigio” (Nieto et al., 2015, p. 5). “Entre estas demandas se destaca el cumplimiento de las leyes, las políticas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa” (Tinoco, 2013, p. 29).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Asuntos Sociales, “se enfoca en los procesos de inclusión de las demandas y el proceso de toma de decisiones basado en estas exigencias sociales” (Vogel, 1986, citado por Tinoco, 2013, p. 30). Según Vogel (1986, citado por Cancino y Morales, 2008), es debido a este enfoque que hoy muchas empresas gestionan todo lo relacionado con RSE a través de su área de Relaciones Públicas Corporativas, tratando de comunicar el grado de responsabilidad social con el cumplimiento de las normas y marcos regulatorios. (p. 27) • Responsabilidad Pública, “participación de la empresa en el desarrollo de políticas públicas, a través de la relación de estas con el estado” Preston y Post (2004, citado por Tinoco, 2013, p. 30). • Gestión de Grupos de Interés, “Se orienta hacia las personas o grupos que afectan o se ven afectadas por las políticas o las prácticas empresariales” (Tinoco, 2013, p. 30).

-
- **Desempeño Social Corporativo**, según Wood (1991), “es la configuración de principios de responsabilidad social, procesos, políticas, programas y resultados medibles de respuesta social que reflejan la relación de la organización con la sociedad” (Páez, 2010, p. 68). Páez afirma que el DSC refleja el involucramiento de una organización con prácticas de responsabilidad social, lo cual puede suscitar actitudes positivas en los empleados que laboran en esta organización, debido a que perciben que su organización es sensible a los asuntos sociales.

La ética es el enfoque principal de las teorías agrupadas en esta categoría, mencionan que es un requisito indispensable para consolidar la relación entre empresa y sociedad. Sus principios se basan en aquello que se debe hacer para lograr una buena sociedad, basadas en las responsabilidades éticas que tienen las empresas hacia la sociedad construyendo un mundo mejor. (Flores, 2014, p. 12) En conclusión estas teorías se basan en el desarrollo de acciones correctas en beneficio del bien común.

Éticas

- **Teoría normativa de grupos e interés**, “se posiciona en una concepción social de la empresa bajo una visión moral. La empresa es entendida como una entidad económica a la vez que social y tiene la responsabilidad de ser gestionada con una visión stakeholders” (Puentes et al., 2009, p. 124).
 - **Derechos Universales**, “basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente” (Flores, 2014, p. 13).
 - **Desarrollo sostenible**, “dirigido a alcanzar un desarrollo humano que tenga en cuenta a las generaciones presentes y futuras. Para evaluar su propia sostenibilidad, la empresa debería adoptar un “triple objetivo” que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los sociales y medioambientales” (Flores, 2014, p. 16).
 - **Enfoque del Bien Común**, sostiene que la empresa debe contribuir al bien común porque es parte de la sociedad. “La empresa cuenta con muchos medios para conseguirlo: creando riqueza y proveyendo bienes y servicios de una manera justa y eficiente y, al mismo tiempo, respetando la dignidad y los derechos fundamentales inalienables de los
-

individuos” (Flores, 2014, p. 16). Asimismo, contribuye al bienestar social y la convivencia en condiciones justas, pacíficas y amistosas, tanto en el presente como en el futuro.

Fuente: “Cómo medir la percepción de la Responsabilidad Social Corporativa en la Industria de Dispositivos Médicos” (Nieto et al., 2015, pág. 5)

2.2.1.3. Niveles de la RSE

La responsabilidad social empresarial debe entenderse desde tres niveles, según la Fundación Instituto Iberoamericano de Mercado de Valores (IIMV), en su reciente publicación “El Gobierno Corporativo en Iberoamérica”, el director de Cumbria FSC¹, Rafael Moreno Prieto, presenta los niveles de la RSE en el capítulo 13 “*Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa*” del libro en mención.

- **Primer Nivel. Responsabilidad Legal**

El primer nivel que debe cumplir una empresa es respetar y cumplir las leyes. Si por responsabilidad se entiende el responder a algo, el dar respuesta a algo, sin duda la primera respuesta que debe dar una empresa es el cumplimiento de las leyes. Una de las razones por las cuales la responsabilidad social corporativa es percibida por parte de la población como simplemente una fachada o una operación de marketing es porque las empresas no empiezan desde lo esencial pasando después a otro nivel. (Moreno, 2015, p. 482)

- **Segundo Nivel. Responsabilidad Colectiva**

El segundo nivel es, tras cumplir la ley, respetar y cumplir aquellas reglas y estándares consensuados a nivel colectivo, bien sea industrial, geográfico o bajo cualquier otra variable respecto de la cual la empresa se

¹ Cumbria FSC es la mayor firma independiente de consultoría de negocio dedicada al sector financiero – Madrid –España.

circunscriba, o a los que se adhiere y se obliga a cumplir, son de cumplimiento responsable a nivel normativo, ya que si bien no son leyes reguladas como tales que la empresa deba cumplir y cuyo incumplimiento conlleve una pena, sí son normas de comportamiento que la empresa se obliga a cumplir para seguir las reglas del juego. (Moreno, 2015, p. 483)

- **Tercer nivel. Responsabilidad Individual**

Una vez que la empresa cumple los dos primeros niveles de responsabilidad, esto es, cumplir la ley y cumplir acuerdos de comportamiento responsable colectivo, existen aquellos propiamente individuales. En este campo entra un código de conducta propio, una acción social externa, un plan de conciliación de vida familiar y laboral para sus empleados, un plan de pagos justos para sus proveedores o la realización de una memoria de RSC. (Moreno, 2015, p. 484)

Es importante enfatizar que sí existe orden y prioridad en el desarrollo de los tres niveles de la responsabilidad y que debe pasarse de uno a otro, Hacerlo de esta manera le permite a una empresa:

- Mostrarse como una empresa seria y creíble.
- Priorizar el uso de sus recursos limitados, no dispersándolos sin sentido.
- No poner en riesgo la empresa al cumplir paso a paso con lo que la sociedad primero le pide.

En caso contrario la empresa podría estar en lo que se denomina riesgo social, es decir en una posición de riesgo en la creación de valor empresarial debido a una actuación irresponsable. (Moreno, 2015, p. 484)

2.2.1.4. La RSE y las Percepciones de los Colaboradores

El impacto potencial de las iniciativas de RSE en las percepciones y comportamiento de los empleados se ha descuidado en gran medida., por lo tanto, la presente investigación pretende comprender como la RSE influye positivamente en las percepciones de los colaboradores puede ser de gran beneficio para la empresa porque la RSE se puede utilizar como una herramienta táctica para desarrollar una fuerza laboral más estable.

Por ejemplo, Hickman, Lawrence y Ward (2005, citado por Alfaro, 2012) sugirieron que cuando los empleados perciben que la empresa del empleador apoya las causas sociales con las que los colaboradores están involucrados, pueden estar motivados para mejorar su desempeño laboral.

Por otro lado, Chong (2009, citado por Alfaro, 2012) explicó que las personas que conocen las iniciativas de RSE de una organización tienden a mostrar asociaciones más positivas con la organización, mayor identificación y compromiso. Por lo tanto, las iniciativas de RSE pueden tener un impacto positivo en las percepciones de los empleados, asimismo sus iniciativas de RSE deben ser congruentes con su misión, valores y objetivos. Cuando las partes interesadas perciben que las iniciativas de RSE son congruentes con la misión, los valores y los objetivos de la empresa, es más probable que perciban esas iniciativas como legítimas (es decir sinceras). (p. 27)

Una de las funciones principales de una empresa es atender las necesidades de sus partes interesadas: clientes, empleados, junta directiva, accionistas, etc. Los empleados son las partes interesadas más importantes y, por lo tanto, la necesidad corporativa de cumplir con su responsabilidad hacia los empleados. Según Tewari (2012 citado por Sharma y Tewari, 2017). “Los

empleados son importantes en la implementación de estrategias de RSE y su participación en la iniciativa de RSE afecta significativamente los resultados de la organización” (Sharma & Tewari, 2017, p. 2).

2.2.1.5. Instrumentos de Medición de RSE

1. Global Reporting Initiative (GRI)

La iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative (GRI), es una organización sin fines de lucro e independiente con base en Ámsterdam pero fundada en Estados Unidos por el CERES² y el PNUMA³ en 1997, GRI creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que deseen evaluar su desempeño económico, ambiental y social cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. (ENDESA, 2010, p. 21)

2. Indicadores de RSE Perú 2021

“En el año 2006 la asociación civil PERÚ 2021, desarrolló a manera de cuestionario los Indicadores de RSE Perú 2021, el cual fue una adaptación de experiencias de otros países de la región como Brasil, Chile y Argentina” (Canessa & Cuba, 2006, p. 10).

Los Indicadores de RSE Perú 2021 tienen una estructura definida por ISO y está conformada por temas asociadas a los grupos de interés: (a) accionistas e inversionistas, (b) colaboradores y sus familias, (c) clientes, (d) proveedores, (e) comunidad, (f) medio ambiente, y (g) gobierno y sociedad. La herramienta, contempla además 35 aspectos también denominados indicadores de RSE Perú 2021, los cuales están clasificados en cualitativos y cuantitativos:

² Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social

³ Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente

- **Indicadores cualitativos.** 415 indicadores que se componen de preguntas cuyas respuestas se valoran del 1 al 6. Estas valoraciones tienen como propósito medir el grado de certeza que tiene el indicador de la encuesta. La interpretación de esta valoración señala que el puntaje más cercano a seis es la afirmación del encuestado y un puntaje 6 se considera como una completa afirmación. (Canessa y Cuba, 2006, p.11)
- **Indicadores cuantitativos.** En total se tiene 131 indicadores que sirven para el monitoreo interno de la empresa y establecimiento de metas. Esto permite que la empresa evalúe su desempeño en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económico, social y ambiental. Estos indicadores son una recopilación de los indicadores presentados en la Guía de Desarrollo de un Reporte de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y de indicadores planteados directamente por Perú 2021 para la medición del desempeño de una empresa. (Canessa y Cuba, 2006, p.11)

3. Indicadores ETHOS-PERU 2021 de RSE

Instituto ETHOS (2012) El desarrollo de la herramienta fue a partir del 2006, y fue el trabajo de cuatro organizaciones que actuarían como aliados en la conducción de la iniciativa: Forum Empresa, Fundación Avina, ICCO⁴ e Instituto Ethos y siete organizaciones de RSE, siendo seis países de América Latina COBORSE de Bolivia, ETHOS de Brasil, CECODES de Colombia, CERES de Ecuador, ADEC de Paraguay y PERÚ 2021 de Perú y uno de Centroamérica, UNIRSE de Nicaragua, quienes conforman

⁴ Organización Intereclesiástica para la Cooperación al Desarrollo

el Programa latinoamericano de responsabilidad social empresarial (PLARSE).

Los Indicadores ETHOS-PERÚ 2021, Son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial, diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación estratégica de sus acciones de responsabilidad social. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje exclusivamente para uso interno en la organización. (PERU 2021, 2010, p. 1)

El objetivo de estos indicadores es la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del PLARSE. Por ello han sido formulados de modo tal que contemplan:

- **Indicadores de profundidad:** contienen aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano;
- **Indicadores binarios y cuantitativos:** contienen aspectos particulares de cada país miembro del PLARSE.

Según Carpio (2010) Están estructurados a manera de cuestionario cuyo desarrollo se hace a través de un sistema virtual www.indicadoresrse.org. (Sistema disponible para llenado gratuito), el llenado se realiza en períodos de junio a mayo de cada año y deben ser llenados por el periodo correspondiente al año anterior (enero – diciembre). El sistema permite que cada empresa pueda ver los resultados de su información vertida, presentados en un informe de diagnóstico, la misma se obtendrá a los dos días después del llenado. Además, permite

compararse con las mejores empresas de la región que hayan hecho el llenado del cuestionario en el mismo período. (p. 12)

4. Serie AA1000 de AccountAbility

El Instituto de Responsabilidad Social y Ética, entidad británica conocida como AccountAbility, organización internacional fundada en el año 1996, ha publicado la serie de normas AA1000 con el fin de proveer a las organizaciones de cualquier sector, tamaño y región de unos estándares de mejora de la sostenibilidad. (AccountAbility, 2012, citado por Vernaza, 2014, p. 34) Contiene los principios básicos destinados a orientar a las empresas en su Desarrollo Sostenible Empresarial. Ello, en un contexto de transparencia, imparcialidad y compromiso activo con los grupos de interés.

“Es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias” (AccountAbility, 2003, p. 5).

5. Norma SA 8000: Condiciones Laborales

Según Canessa y García (2005) La SA8000 es una certificación voluntaria, la misión de esta norma es mejorar las condiciones de trabajo que ofrecen las empresas alrededor del mundo. Se basa en acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores, horario de trabajo, remuneración, salud y seguridad en el trabajo, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, etc. Se trata de una norma internacional que se basa en los principios de la Organización

Internacional del Trabajo (OIT), la Convención de los Derechos del niño de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Como norma, la SA 8000 se puede aplicar en países en desarrollo así como en los industrializados, en pequeñas y grandes empresas, lo mismo que en organismos del sector público. Es decir, la norma SA 8000 es un sistema de verificación que tiene por objeto promover el mejoramiento continuo de las condiciones en el lugar de trabajo. La organización internacional que se encarga de acreditar que una empresa cumple con los requisitos de esta norma es la CEPAA. (p. 76)

6. Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

Esta norma publicada en el año 2010 y desarrollada por ISO (International Standard Organization), Organización Internacional para la Estandarización, su aplicación es voluntaria no certificable, es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social, se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de 90 países y 40 organizaciones internacionales que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social.

La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito.

7. La medición de la Responsabilidad Social Empresarial: un estudio de escala - Duygu Turker (2009)

A pesar del crecimiento de la literatura la medición de la RSE sigue siendo problemática, aunque la literatura aporta varios métodos para medir las actividades de responsabilidad social, casi todos ellos tienen algunas limitaciones, el propósito del estudio realizado por Turker es proporcionar una medida original, válida y confiable de la RSE, reflejando las responsabilidades de una empresa a diversas partes interesadas, para lo cual se recogieron datos de 269 profesionales de empresas que trabajan en Turquía, los resultados del análisis proporcionaron una estructura de cuatro dimensiones de RSE: RSE para las partes interesadas: sociedad, empleados, clientes y gobierno.

Turker (2009) desarrollo una escala de 42 ítems en la medición de la RSE. El autor luego realizó un estudio piloto para probar la validez y confiabilidad de la escala de 42 ítems. En esta etapa, se aplicaron dos evaluaciones a los datos recolectados. En la primera evaluación, los ítems altamente intercorrelacionados se excluyeron de la escala según el análisis de la correlación, en la siguiente evaluación, se realizó un análisis factorial para eliminar elementos no relacionados, como resultado de este proceso, se obtuvo una versión preliminar de la escala de RSE que incluye 17 elementos para usar en la encuesta principal.

La fiabilidad de cada escala se evaluó mediante el cálculo de alfa de Cronbach, el límite inferior generalmente acordado por el alfa de Cronbach es de 0.70, el alfa de Cronbach de la escala de RSE equivale a

0.9013, asimismo los valores alfa de Cronbach para los cuatro factores se muestran a continuación:

- RSE a la Sociedad: 0.8915
- RSE a los empleados: 0.8836
- RSE a los clientes: 0.8554
- RSE al Gobierno: 0.9279

Para la presente investigación se empleara la escala de RSE de Turker (2009), adaptada en versión español por Nieto et al. (2015).

7.1. Elementos para medir la RSE

El autor proporciono una escala de 17 elementos para medir la RSE a través de cuatro factores, la tabla 2 muestra la información sobre los 17 elementos:

- Primer Factor: RSE a la Sociedad (ítems 21), medio ambiente (ítems 31 y 32), generaciones futuras (ítems 35 y 36) y ONG (ítems 40 y 41).
- Segundo Factor: RSE a los empleados (ítems 4, 6, 7, 8 y 9)
- Tercer factor: RE a los clientes (ítems 14, 15 y 16)
- Cuarto factor: RSE al gobierno (ítems 23 y 24)

El instrumento para medir las percepciones de la gestión de RSE de los funcionarios y profesionales de EGESUR se miden utilizando la escala adaptada por turker (2009) que mide las responsabilidades de una empresa para diferentes partes interesadas, la sociedad (que incluyen la responsabilidad social con la sociedad en general y medio ambiente), los empleados, los clientes y el Gobierno.

Por lo tanto, la RSE para los empleados mide las experiencias personales de los empleados, mientras que la RSE para los clientes, para la sociedad

y el Gobierno mide las percepciones de los empleados sobre la RSE que afecta a las partes interesadas externas. (Prutina & Sehic, 2016, p 243)

Tabla 2
La escala de RSE de 17 elementos desarrollada por Turker (2009) - Varianza total explicada y matriz de carga de factor rotada (VARIMAX)

No.	Items	Factor				Commonalities
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	
32.	Our company participates in activities which aim to protect and improve the quality of the natural environment.	0.819				0.684
36.	Our company makes investment to create a better life for future generations.	0.815				0.732
31.	Our company implements special programs to minimize its negative impact on the natural environment.	0.745				0.634
35.	Our company targets sustainable growth which considers future generations.	0.723				0.603
41.	Our company supports nongovernmental organizations working in problematic areas.	0.703				0.632
21.	Our company contributes to campaigns and projects that promote the well-being of the society.	0.672				0.607
40.	Our company encourages its employees to participate in voluntarily activities.	0.694				0.633
19.	Our company emphasizes the importance of its social responsibilities to the society.	0.564		0.502		0.635
6.	Our company policies encourage the employees to develop their skills and careers.		0.806			0.762
8.	The management of our company is primarily concerned with employees' needs and wants.		0.806			0.778
7.	Our company implements flexible policies to provide a good work & life balance for its employees.		0.760			0.663
9.	The managerial decisions related with the employees are usually fair.		0.728			0.685
4.	Our company supports employees who want to acquire additional education.		0.708			0.628
15.	Our company respects consumer rights beyond the legal requirements.			0.824		0.748
14.	Our company provides full and accurate information about its products to its customers.			0.814		0.761
16.	Customer satisfaction is highly important for our company.			0.775		0.720
23.	Our company always pays its taxes on a regular and continuing basis.				0.921	0.918
24.	Our company complies with legal regulations completely and promptly.				0.915	0.918
						Total
	Sum of squares (eigenvalues)	7.230	2.412	2.048	1.050	12.74
	Percentage of trace	40.169	13.400	11.378	5.835	70.782

Nota: Las cargas de factor menores a 0.40 no se han reproducido y los elementos se han ordenado por cargas en cada factor, el ítem 19 se eliminó para eliminar la carga cruzada entre el Factor 1 y el Factor 3. Ahora cada artículo contribuye a un solo factor. Tomado del estudio desarrollado por turker (2009).

En un estudio realizado por la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez – México, los investigadores Nieto et al. (2015). Utilizaron la escala de RSE propuesta por turker (2009) para medir la percepción de la RSE en la Industria de Dispositivos Médicos, para ello se realizó la adaptación del contenido, se hizo una traducción al español de la versión original en inglés de la Escala RSE propuesta por Turker (2009), la cual incluye 42 preguntas, la traducción estuvo a cargo de un centro oficial de traducción. En este centro se hizo una primera traducción del inglés al español, para posteriormente traducirlo a la inversa, del español al inglés con la intención de cuidar la originalidad del instrumento.

Tabla 3
La escala de RSE de 17 elementos desarrollada por Turker (2009)

Dimensión	Ítem
Sociedad	1. Nuestra empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural.
	2. Nuestra empresa realiza inversiones para crear una mejor vida para las futuras generaciones.
	3. Nuestra empresa implementa programas especiales para reducir los posibles efectos negativos en el medio ambiente natural.
	4. Nuestra empresa se dirige a un crecimiento sostenible que toma en cuenta a las futuras generaciones.
	5. Nuestra empresa apoya a organismos no gubernamentales que trabajen en áreas problemáticas.
	6. Nuestra empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.
	7. Nuestra empresa anima a sus empleados a participar en forma voluntaria en actividades.
Empleados	1. Nuestras políticas de la empresa animan a los empleados a que desarrollen sus destrezas y carreras.
	2. La gerencia de nuestra empresa se ocupa de las necesidades de los empleados.
	3. Nuestra empresa implementa políticas flexibles para proporcionarles un buen equilibrio entre el trabajo y vida a sus empleados.
	4. Las decisiones gerenciales relacionadas con los empleados suelen ser imparciales.
	5. Nuestra empresa apoya a los empleados que desean adquirir estudios adicionales.
Clientes	1. Nuestra empresa respeta los derechos de los clientes más allá de los requisitos legales.
	2. A sus clientes, nuestra empresa les proporciona información completa y exacta sobre sus productos.
	3. La satisfacción del cliente es muy importante para nuestra empresa.
Gobierno	1. Nuestra empresa siempre paga sus impuestos de manera regular y continua.
	2. Nuestra empresa cumple con las normas legales completa y prontamente.

Fuente: Tomado de la Escala de RSE propuesta por Turker (2009) y adaptado al español a cargo de un centro oficial de traducción en Ciudad Juárez – México Nieto et al. (2015).

1. Sociedad

“Se analiza cómo la empresa se da a conocer a la sociedad, demostrando que sus políticas internas son transparentes, permite ver si la empresa desarrolla programas sociales como becas, campañas médicas, capacitaciones diversas” (Ethos Perú 2021, 2010, citado por Fernández et al, 2016, p. 37).

La escala desarrollada por Turker para medir las percepciones de la RSE a la SOCIEDAD abarca la comunidad, medio ambiente, desarrollo sostenible y apoyo a otras organizaciones, a continuación, se profundizará con más detalle cada parte interesada.

a) Comunidad: grupos poblacionales ubicadas en las áreas de influencias de las operaciones y que comparten intereses comunes. “Se refiere a las acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones monetarias, servicios, conocimiento siempre y cuando estén dirigidos a las comunidades en las cuales opera” (Ethos Perú 2021, 2010, citado por Fernández et al, 2016, p. 36).

Por ejemplo, el respeto a las costumbres y a la cultura local, la colaboración en proyectos educativos, organizaciones comunitarias, son algunas de las acciones que demuestran el valor que la empresa brinda a la comunidad.

b) Medio Ambiente: Es el compromiso empresarial en temas medioambientales, tiene como finalidad maximizar el accionar en cuanto a manejo de residuos, concientización, capacitación y aprovechamiento correcto y medido de los recursos naturales, por

medio de normas que ayudan al empresario a evaluar el impacto ambiental que su accionar emplea. (Ethos Perú 2021, 2010, citado por Fernández et al, 2016, p. 35)

Las empresas, de un modo u otro, dependen de insumos del medio ambiente para realizar sus actividades. Es parte de su responsabilidad social evitar el desperdicio de tales insumos: energía, materias primas en general y agua.

Colocar la basura en lugar y forma apropiados (recolección selectiva), reducir el ruido en la vecindad, incentivar la economía de energía, no son solamente formas de reducir el impacto ambiental. Iniciativas como éstas son también fuentes generadoras de lucro y de ganancias de imagen.

La concientización lleva a la empresa a desarrollar acciones de preservación ambiental. Tal actitud debe ser retribución por el uso de los recursos que retira de la naturaleza y por los daños que pueden ser causados por sus actividades. El desarrollo de campañas, la participación en iniciativas de educación ambiental, son acciones que la empresa puede ejecutar, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida en el lugar en que vivimos. (IARSE, 2005, p. 28)

- c) **Desarrollo Sostenible:** Según Turker (2009) Los derechos de las generaciones futuras son otra dimensión importante en la gestión de las partes interesadas. El trasfondo conceptual de estas responsabilidades se remonta a la noción de “desarrollo

sostenible”, que se define como “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”. Por lo tanto las organizaciones hoy se deben preparar para estar en la mejor posición de salida para obtener de las nuevas generaciones una valoración positiva e identificativa como organizaciones socialmente responsables, por ultimo ser una organización socialmente responsable implica contribuir al desarrollo sostenible, y ello supone la preocupación permanente por las generaciones futuras.

d) Apoyo a otras organizaciones: Acciones que la empresa realiza como responsabilidad social, así como el apoyo a ONG’s u organizaciones comunitarias, la asignación de sumas de dinero a instituciones sociales, son algunas de las acciones que demuestran el valor que la empresa brinda a sus grupos de interés.

2. Empleados

Es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas a ella, una empresa está conformada por el Gerente General, Gerentes, Sub Gerentes, Funcionarios, Profesionales, Técnicos y Administrativos.

Una empresa que se preocupa de sus empleados eleva los niveles de satisfacción de los trabajadores, propicia un mejor clima laboral para el fomento de las buenas relaciones laborales e incrementa el compromiso de los empleados con la empresa porque estos perciben que ocupan un lugar

importante en los ámbitos de gestión de la organización.

(Rodríguez, 2014, p. 7)

3. Clientes

Usuarios receptores del servicio de energía eléctrica, Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica que tienen como proveedores a las Generadoras.

Desarrollar productos y/o servicios confiables en términos de calidad y seguridad, proveer instrucciones de uso e informar sobre sus riesgos potenciales y eliminar daños a la salud de los usuarios son acciones muy importantes ya que la empresa produce cultura e influye en el comportamiento de todos.

“Forma parte de sus atribuciones promover acciones que mejoren la credibilidad, la eficiencia y la seguridad de los productos y/o servicios, observando la legislación respectiva y los derechos de los clientes” (IARSE, 2005, p. 35).

4. Gobierno

Entidades reguladoras, supervisoras y fiscalizadoras del estado siendo las principales el Ministerio de Energía y Minas (MINEM), Organismo supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), Comité de Operaciones del Sistema Interconectado Nacional (COES), Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), etc. y las entidades tributarias, así como la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), municipios y gobiernos regionales.

2.2.1.6. RSE en el Perú

A lo largo de los últimos años, en el Perú han surgido un mayor número de empresas interesadas en el tema de RSE. Este cambio ha sido producto de una ardua y larga labor de sensibilización, difusión y viralización del concepto. Es así que la RSE en el Perú se viene canalizando a través de un conjunto de iniciativas que buscan abordar de forma práctica y efectiva este nuevo valor de conciencia empresarial. Inicialmente las organizaciones que empezaron a aplicar estrategias de RSE fueron las transnacionales. El resultado fue positivo no solo porque lo integraron y comunicaron sino también porque empezaron a implementarlo dentro de su cadena de valor.

Así mismo Mayen (2016) señala que en la actualidad varias empresas ya emplean políticas de RSE; sin embargo, estas aún no se incorporan a las medianas y pequeñas empresas, según el primer Portal de Responsabilidad Social del Perú, presentado en el mes de noviembre de 2015, cuenta con 184 proyectos de RSC de 49 empresas. Asimismo, en el Perú existen más de 60 empresas que elaboran sus reportes de sostenibilidad y comunican su desempeño.

A continuación, algunos ejemplos de proyectos de alto impacto de RSE que están ejecutando algunas empresas en el Perú.

- Alicorp: Recuperar Alicorp, La Radio saludable, Alimenta el futuro.
- Banco de Crédito del Perú: Matemáticas para todos, Obras por impuestos.
- UNACEM: Aporta al acceso de los servicios básicos de agua y alcantarillado.
- Ferreyros: Promueve maquinaria para el desarrollo.

- Xstrata Copper: planta de lácteos - desarrollo del sector ganadero en Espinar.
- Telefónica del Perú: Aulas hospitalarias, Inclusión digital.

Por otro lado, cabe resaltar las alianzas estratégicas que realizan algunas empresas con el Estado en la búsqueda de lograr un mayor impacto, Un claro ejemplo de ello es el programa “Perú Responsable”, el cual es promovido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, este programa promueve la Responsabilidad Social Empresarial generadora de empleo, empleabilidad y emprendimiento en la población a nivel nacional en los sectores públicos y privados. Este programa presento el 2015 “Los 33 casos de éxito de RSE aliado con el Estado” (Perú Responsable, 2015, pág. 1). La responsabilidad social es un eje de acción que involucra a diversos sectores públicos y privados, asimismo se debe de buscar mayores sinergias para lograr resultados significativos.

Una prueba de ello es que, el 2015, “el 92% de las 250 empresas del mundo ya contaban con Reporte de Sostenibilidad” (GESTIÓN, 2017, p. 2). Ello representa un avance como país, ya que de alguna manera desde el Estado se está incentivando que las empresas muestren resultados concretos sobre sus programas de RSE y cuánto han avanzado durante el año en términos de sostenibilidad.

Según una encuesta de Global Research Marketing, en el 2013 solo el 26% de empresas, de un universo de 140, indicaron que tenían programas de RSC. Para el 2014, en un universo similar de encuestados, 58% indicó que su empresa ya las implementaba. Pero,

más aun, el 98% indicó que se trataba de un tema entre relevante y muy relevante. (EL COMERCIO, 2015, p. 4)

La RSE en el Perú es un aspecto en constante evolución, en la cual falta implementar diversos ejes y también abarcar las empresas en todos los niveles. Para ello, cabe resaltar que es necesario mayor trabajo en conjunto con el Estado, las universidades, los medios de comunicación y los ciudadanos quienes también deben mostrar un comportamiento socialmente responsable, la RSE en el Perú aún está en desarrollo, todavía hace falta que las organizaciones plasmen de manera asertiva sus programas y se logre mejores resultados, sin embargo, no se puede desmerecer el hecho que poco a poco las organizaciones van comprendiendo que las políticas corporativas de sostenibilidad son fundamentales para mantenerse en el mercado.

Por otro lado, el Estado también cumple un rol importante para incentivar a las organizaciones las buenas prácticas de responsabilidad social, no solo desde el cumplimiento de leyes o aplicación de sanciones, sino desde la muestra transparente como ejemplo que deben impartir las instituciones públicas y sus funcionarios. Las iniciativas como el programa Nacional “Perú Responsable” crean un clima favorable que motiva a las empresas para participar en diversos proyectos de responsabilidad social como aliados estratégicos. Asimismo, el hecho de haber suscrito un nuevo marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo, para el período 2017-2021 para enfrentar los desafíos de Desarrollo Sostenible, exige mayor compromiso como país, donde no solo está involucrado el gobierno, sino todos los agentes públicos y privados

para cooperar en la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) enmarcados en la agenda 2030. (Barbachan, 2017, p. 61)

En la medida de establecer la RSE dentro de nuestro País, se aprobó la Norma Técnica Peruana de Responsabilidad Social ISO 26000, una guía que orienta a las empresas o instituciones que quieran aplicarla, en conceptos y principios de sostenibilidad, medio ambiente, apoyo social, equidad, compromiso, transparencia y grupos de interés. En el Perú, la aprobación de la norma fue publicada el 29 de enero del 2011 en el Diario Oficial El Peruano y se encuentra a disposición de los interesados en el Centro de información y Documentación de INDECOPI. Puede ser aplicada por cualquier clase de organización o empresa interesada en aplicar principios de responsabilidad social, cabe resaltar que esta norma es de carácter voluntario.

Por otro lado, existe una asociación que se dedica al estudio de la RSE llamada PERÚ 2021 (2014)

Asociación civil sin fines de lucro, liderada por empresarios socialmente comprometidos, que trabaja para lograr una visión Nacional compartida, y por la difusión y promoción de la Responsabilidad Social como metodología de gestión empresarial, para que la empresa se convierta en agente de cambio para alcanzar el Desarrollo Sostenible en Perú. Representan al World Business Council for Sustainable Development – WBCSD⁵ en el Perú, una coalición de más de 200 empresas comprometidas con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible a nivel mundial. Son

⁵ WBCSD: Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible

miembros fundadores de FORUM EMPRESA, una alianza hemisférica de organizaciones empresariales que promueven el desarrollo de la RS en las Américas. Asimismo, es un “Registered Organizational Stakeholder” del Global Reporting Initiative (GRI) y la única organización peruana acreditada como “Certified Training Partner” del GRI. (pág. 6)

2.2.2. Variable Dependiente: Compromiso Organizacional

2.2.2.1. Importancia del Compromiso Organizacional

Es importante que las empresas tengan empleados comprometidos por varias razones. Primero, tener empleados comprometidos conduce a resultados organizacionales positivos, por ejemplo, las investigaciones mostraron que un alto compromiso entre los empleados tendrá influencias directas en su comportamiento laboral, como disminuir el ausentismo, disminuir la rotación y mejorar su rendimiento. (Kirkman y Shapiro, 2001, citado por Wehrlé, 2015, p. 22)

“Los autores también demostraron que el CO tendrá un impacto en su comportamiento general hacia la empresa al mejorar la satisfacción general de la vida de los empleados y reducir el nivel de estrés” (Meyer et al., 1993, citado por Wehrlé, 2015, p. 22).

2.2.2.2. Definición del Compromiso Organizacional

Hay varios términos que definen la misma idea de compromiso organizacional de los empleados: identificación organizacional, compromiso afectivo de los empleados y apoyo organizacional percibido, a continuación, se muestran algunas definiciones:

El compromiso organizacional fue inicialmente explorado por Porter et al. (1974, citado por Adekola, 2012) sugiere que el compromiso organizacional tiene tres componentes principales:

- Una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización.
- La voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización.
- Un fuerte deseo de permanecer en la organización.

En otras palabras, un empleado que está altamente comprometido con una organización tiene la intención de quedarse con ella y trabajar arduamente para lograr su objetivo. (p. 4)

Mowday et al. (1979, citado por Wijnants, 2011) define el compromiso organizacional como “el nivel de relación con el cual los empleados se interiorizan con los valores de la empresa y prefieren ayudar a la empresa” (p. 10).

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un:

Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización que influye en la decisión de continuar o dejar la organización, un vínculo afectivo o emocional con la organización, de manera que la persona fuertemente comprometida se identifica, participa y disfruta de la membresía de la organización. (p.77)

Chiavenato (1992), indica que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización,

como también la comprensión y comportamiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes.

El compromiso organizacional o lealtad de los empleados es definido como “el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente de ella” (Davis y Newstrom, 1999, p. 10).

Por otro lado, Narteh (2012) definió el compromiso organizacional como un estado donde el sentido de unión de los empleados con la organización prevalece, incluyendo el deseo de internalizar los valores de la organización y acatar sus reglas y regulaciones internas. Finalmente, Arnold (2005) planteó el compromiso organizacional como una fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo con una organización.

2.2.2.3. Modelo de los tres Componentes del CO

El modelo de compromiso de tres componentes desarrollado por Allen & Meyer (1997) se ha convertido en el modelo dominante para el estudio del compromiso en el lugar de trabajo.

Este modelo propone que el empleado experimente el compromiso organizacional como tres mentalidades simultáneas que abarcan el compromiso organizativo afectivo, de continuidad y normativo. El compromiso afectivo refleja el compromiso basado en los lazos emocionales que el empleado desarrolla con la organización principalmente a través de experiencias de trabajo positivas. El compromiso de continuidad refleja el compromiso basado en los costos percibidos, tanto económicos como sociales, de abandonar la organización. El compromiso normativo refleja el compromiso basado en la obligación percibida hacia la organización, por

ejemplo, enraizada en las normas de reciprocidad, a continuación, se desarrolla con más claridad los tres componentes mencionados.

1. Compromiso Afectivo (deseo de pertenencia)

Se define como “el apego emocional, la identificación y la participación en la organización del empleado” (Meyer & Allen, 1991, p. 64). Es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. “De ahí que los trabajadores que poseen este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad a la que pertenecen” (Johnson y Chang 2006, citado por Montoya, 2014, p. 11). “Esto puede estar relacionado con la motivación intrínseca, ya que el trabajador realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin recibir algún incentivo externo, sintiendo una sensación de placer, éxito y un fuerte deseo personal” (Montoya, 2014, p. 11)

“Normalmente los colaboradores con un alto compromiso afectivo tienden a manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, se implican en ellos y están dispuestos a trabajar más de lo que está establecido” (Chino, 2017, p. 55).

2. Compromiso de Continuidad (necesidad de pertenecer)

Revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa.

Según Flores (2016) refiere que este tipo de compromiso hace referencia a los costos financieros, físicos, psicológicos, beneficios, etc los

cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, debido a las pocas oportunidades de conseguir otro empleo. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa. (pág. 11)

Asimismo, Chiavenato (2004) afirma que el compromiso de continuidad es el apego material del colaborador con la empresa. Su estabilidad en la empresa es circunstancial y su desempeño está en cumplir con los mínimos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en el puesto de trabajo. Ello no quiere decir poco esfuerzo, en la medida que vea que su retribución peligra, los trabajadores son capaces de desarrollar grandes esfuerzos para no perderla, por ejemplo, si la empresa está al borde de cerrar o tiene grandes problemas habrá una intensión de apoyo porque si no perdería su puesto; sin embargo, en la medida que su sueldo esté garantizado y la organización lo tolere, su esfuerzo será mínimo.

Por otro lado, Motoya (2014) refiere que el compromiso de continuidad puede estar más relacionado con la motivación extrínseca, ya que lo que atrae al trabajador no es la actividad que realiza en sí, si no lo que recibe a cambio por la actividad realizada, ya sea dinero u otra forma de recompensa. Entonces, ello hace que el trabajador permanezca comprometido en la organización, porque adquiere beneficios que no sacrificaría. (p. 11)

Sería un compromiso muy bajo basado en lo que perdería el trabajador si no se comprometiera con los objetivos de la empresa.

3. Compromiso Normativo (deber de pertenecer)

Refleja un sentimiento de obligación del colaborador de permanecer en la organización, Meyer & Allen (1991) señalan que este compromiso hace referencia a la creencia de la lealtad del trabajador con su organización partiendo del sentido moral, ya que al recibir ciertas prestaciones tales como capacitaciones, un pago por adelantado, pago de estudios, etc., conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa.

Arciniega (2002, citado por Flores, 2017) señala en su investigación que tanto el compromiso normativo como el afectivo son de naturaleza emocional en que el colaborador experimenta un fuerte sentimiento de obligación por permanecer en la empresa. Según el mencionado autor, los colaboradores con este tipo de compromiso son incondicionales al momento de emprender algún proyecto, no con la misma intensidad o energía que uno con compromiso efectivo, pero si con la garantía que el trabajador estará presente en el desarrollo del proyecto y su compromiso para el cumplimiento del mismo.

Según Meyer y Allen (1997), según su modelo existen tres formas en las que los trabajadores se comprometen con una organización: permaneciendo comprometidos porque así lo desean y han establecido un vínculo emocional con su centro laboral (C. Afectivo), porque lo necesitan y se sienten obligados de permanecer en la organización (C. de Continuidad) y porque sienten que deben hacerlo por una

obligación moral de reciprocidad (C. Normativo). (Gallardo y Triado, 2007, citado por Montoya, 2014, p. 12)

3.2.2.4. Medición del Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo

1. La escala de compromiso organizacional

A lo largo de los años el compromiso organizacional ha sufrido muchos cambios respecto a su medición, sin embargo, la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen ha tenido a lo largo de los años una modificación estructural, ya que ha ido evolucionando conforme a otros autores han criticado la teoría y es con el aporte de los mismos que se ha seguido investigando probando el modelo en lo que al constructo respecta. Es importante saber que la ya mencionada escala, en sus inicios, contaba con 24 ítems, que abarcan sus tres tipos de sub escalas (afectivo, de continuidad y normativo), luego fue modificada y el número de sus ítems fue reducido a 21. Posteriormente, con los estudios de revisión de Meyer et al. (1993), la escala fue modificada por 18 ítems, manteniendo la base de sus tres tipos de sub escalas. La tercera modificación aparece en Meyer y Allen (1997), donde se mantienen las 3 sub escalas del compromiso organizacional. (Montoya, 2014, p. 13)

2. Estructura de la escala de compromiso organizacional

La estructura de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen ha sido tomada de la tercera versión editada (1997). Esta, está compuesta por 18 ítems en idioma inglés, sin embargo, para efectos de dicha investigación se ha considerado tomar los ítems traducidos al español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006) cuenta con

3 dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad. A continuación, se detallará la estructura de la escala.

Tabla 4
Cuestionario de las sub escalas de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997)

Dimensión	Item
Compromiso Afectivo	1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.
	2. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.
	3. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.
	4. Me siento como parte de una familia en esta empresa.
	5. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.
	6. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.
	7. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa.
Compromiso de Continuidad	1. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.
	2. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.
	3. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en esta empresa, es porque, me resultaría difícil conseguir un trabajo similar en otra empresa.
	4. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.
	5. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.
Compromiso Normativo	1. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta empresa es porque siento el compromiso de permanecer en ella.
	2. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese la mejor decisión dejar ahora esta empresa.
	3. Me sentiría mal si dejase ahora esta empresa, considerando todo lo que me ha dado.
	4. Ahora mismo no abandonaría esta empresa, porque me siento comprometido con toda su gente.
	5. Esta empresa se merece mi lealtad.
	6. Creo que le debo mucho a esta empresa.

Fuente: “Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contac Center” Montoya (2014) y adaptado al español por Arciniega y Gonzáles (2006).

3.2.2.5. Teoría del Compromiso Organizacional

Para estudiar el impacto y la influencia de la RSE en los colaboradores, la presente investigación se basará en dos teorías: La teoría de la Identidad Social y la Teoría del Intercambio Social.

“La teoría de la identidad social y la teoría del intercambio social son dos marcos teóricos ampliamente utilizados que sustentan la relación entre la percepción de la RSE y el comportamiento de los empleados” (Wehrlé, 2015, p. 29).

1. Teoría de la Identidad Social

La identidad social fue definida por Henry Tajfel en 1982 como “...esa parte del autoconcepto de los individuos que se deriva de su conocimiento de su pertenencia al grupo social (o grupos) junto con el valor y el significado emocional de esa membresía” (Amarsaikhan, 2014, p. 6). “De acuerdo con la teoría de la identidad social, las personas se inclinan a clasificarse en grupos sociales impulsados por su deseo de establecer y apoyar su autoidentidad” (Ashforth y Mael, 1989, citado por Amarsaikhan, 2014, p. 7). Y desarrollar fuertes vínculos en las relaciones comerciales, por lo tanto, se definen a sí mismos a través de membresías de grupos sociales como las organizaciones para las que trabajan, los empleados intentan asociarse con organizaciones sociales que se distinguen por una reputación positiva.

“Esta teoría sugiere que los empleados serán más felices cuando la empresa se comporte como un buen ciudadano porque mejorara su autoconcepto” (Brammer et al., 2007, citado por Wehrlé, 2015, p. 29).

“Esta identificación resultará en una identificación más fuerte con la

organización. Como resultado, cuanto más implementa la empresa las políticas de RSE, más tendrá un efecto directo en la identificación organizativa del empleado” (Wehrlé, 2015, p. 29).

Cuando los empleados ven que su organización trabaja para el bienestar de la sociedad en forma de RSE, que en última instancia desarrolla una imagen positiva en la sociedad, sienten una sensación y simpatía para identificarse con la organización, ya que aumenta su autoestima y orgullo.

Según la teoría de la identidad social, los trabajadores se identifican con el comportamiento socialmente responsable de la organización.

2. Teoría del Intercambio Social

Según Cropanzano y Mitchell (2005, citado en Wehrlé, 2015), la teoría del intercambio social es uno de los “paradigmas conceptuales más influyentes para comprender el comportamiento en el lugar de trabajo”. La teoría en mención fue introducida por primera vez por Homans en 1985 en su libro “Comportamiento Social como intercambio”, sugirió que hay dos formas de intercambios dentro de las empresas que son económicas y sociales. Donde los intercambios económicos son “explícitos y basados en el contrato en términos definidos y recompensados monetariamente”, por su parte los intercambios sociales a menudo son visto como “cadenas de intercambio indirectas” y se refieren a “los aspectos no monetarios del empleo”. La teoría afirma que si la empresa y los empleados desarrollan una relación favorable mutua y recíproca, dará lugar a “resultados beneficiosos para ambos”, además es importante para los empleados que

las condiciones laborales favorables por ejemplo salarios altos, capacitación y desarrollo y el hecho de tener en cuenta sus sugerencias provienen de las “acciones voluntarias”, por lo tanto la RSE puede llevar a una mayor dinámica entre la organización y sus empleados, ya que alienta a la compañía a pensar en los empleados no solo como una carga sino también como un activo valioso.

Basado en la Teoría del intercambio social, cuando las actividades de RSE cumplen con las expectativas de los empleados, es probable que tengan una actitud positiva, lo que, a su vez, conduce a un comportamiento más entusiasta de los empleados en forma de compromiso organizacional.

2.3. Definición de Conceptos Básicos

A. Comunidad

Conjunto de personas, el entorno social es una de las partes interesadas más importantes en las actividades de la organización, la cual mantiene diversos intereses e idiosincrasia zonas de influencia directa de EGESUR están ubicadas en el distrito de Independencia (Ica), los distritos de Curibaya e Ilabaya (Tacna) y el distrito de Torata (Moquegua), debido a las evidentes diferencias en su ubicación geográfica, su idiosincrasia, contexto social y problemática local, se han establecido diferentes ejes de desarrollo, en concordancia con las necesidades identificadas.

B. Colaboradores

Personal contratado por EGESUR para desempeñar funciones definidas en el Manual de Organización y Funciones (MOF), acorde a las plazas establecidas en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).

C. Compromiso

Es una obligación, acuerdo formal al que llegan dos o más partes, en la cual las partes asumen ciertas obligaciones generando responsabilidades.

D. Empresa

Entidad conformada por elementos tangibles (humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios) e intangibles (aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica) cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad.

E. Gestión

Conjunto de actividades, acciones y decisiones requeridas para desarrollar los procesos de la organización, en función de los objetivos deseados.

F. Gestión Empresarial

Actividad empresarial, que buscara mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o negocio.

G. Gobierno Corporativo

Conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad:

1. Junta General de Accionistas
2. Directorio
3. Alta Administración

Es un medio para fortalecer y mantener la competencia y solidez de las organizaciones preparándolas para situaciones de crisis, mejorando su credibilidad y desempeño actual.

H. Global Reporting Initiative (GRI)

Es una organización sin fines de lucro e independiente con base en Ámsterdam pero fundada en Estados Unidos por CERES y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en 1997, GRI creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que deseen evaluar su desempeño económico, ambiental y social.

I. Reporte de Sostenibilidad

Es una declaración sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones y, por ende sus contribuciones positivas o negativas al objetivo de desarrollo sostenible, y lo hacen público de conformidad con un Estándar aceptado a nivel mundial, para el desarrollo de este tipo de Reporte es el proveniente de Global Reporting Initiative (GRI).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación a realizar es la investigación básica o pura, dado que la investigación está destinado a recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico, respecto a la gestión de la RSE y el compromiso organizacional, con el único objetivo de ampliar el conocimiento teórico del tema de investigación.

3.2. Nivel de Investigación

Es de nivel explicativa dado que se analizarán dos variables, estableciendo la percepción acerca de la gestión de RSE y su influencia en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de EGESUR.

3.3. Diseño de Investigación

Según el enfoque la presente investigación es de tipo cuantitativo, que utiliza encuestas dirigido a los funcionarios y profesionales de EGESUR, para obtener su percepción sobre la gestión de la RSE y su Compromiso Organizacional.

Según la intervención del investigador en el estudio, el diseño de la investigación a efectuarse es de tipo Observacional, no Experimental, dado que la investigación se limitará a describir y medir las variables, no siendo factible el control de las condiciones en que se darán.

Según el número de variables de estudio, es de tipo Descriptivo, no analítico, debido a que se estudia una sola población: funcionarios y profesionales de EGESUR S.A.

Según el número de mediciones de las variables de estudio, es de tipo Transversal, no Longitudinal, porque la obtención de los datos primarios se hará

en una única oportunidad, para inmediatamente realizar su procesamiento, descripción y análisis.

Según la planificación de la toma de datos, es de tipo Prospectivo, no Retrospectivo, porque los datos primarios serán obtenidos mediante una encuesta especialmente diseñada para la investigación.

Investigación de Tipo cuantitativo, Observacional, Descriptivo, Transversal y Prospectivo.

3.4. Variables e indicadores

3.4.1. Identificación de la Variable

- a) Variable Independiente: Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.
- b) Variable Dependiente: Compromiso Organizacional.

3.4.2. Operacionalización de la Variable

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición Operacional	Ítems	Escala de Medición
VI: Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	“Estrategia que busca crear valor en la empresa, con carácter voluntario, buscando la sostenibilidad en el ámbito económico, social y medioambiental” (Aguilera & Puerto, 2012, p. 2).	Sociedad	Comunidad	Acciones de RSE que realiza la empresa a las comunidades en las cuales opera, preservando el medio ambiente.	1	Ordinal
			Medio Ambiente		2,3	
			Desarrollo Sostenible		4,5	
			Apoyo a otras organizaciones		6,7	
		Empleados	Desarrollo y capacitación	Grupo de personas que conforman una institución.	8,9	
			Condiciones de trabajo		10,11	
			Gestión		12	
		Clientes	Derechos del cliente	Usuarios receptores del servicio de energía eléctrica, Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica que tienen como proveedores a las Generadoras.	13	
			Información		14	
			Satisfacción del cliente		15	
		Gobierno	Obligaciones tributarias	Entidades reguladoras, supervisoras y fiscalizadoras del estado: MINEM, OSINERGMIN, COES, OEFA, OSCE, SUNAT, etc.,	16	
			Normatividad legal		17	

Variab les	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición Operacional	Ítems	Escala de Medición
V.D: Compromiso Organizacional	“Vínculo afectivo o emocional con la organización, de manera que la persona fuertemente comprometida se identifica, participa y disfruta de la membresía de la organización” (Meyer & Allen, 1991, p. 62).	Compromiso afectivo	Apego emocional	Deseo de pertenencia, vínculo emocional, la identificación y la participación en la organización del empleado.	1,2,3	Ordinal
			Identificación		4,5,6	
			Involucramiento		7	
		Compromiso de Continuidad	Dependencia	Necesidad de pertenecer, apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa.	8,9,10,11	
			Beneficios		12	
		Compromiso Normativo	Gratitud	Deber de pertenencia, obligación moral de reciprocidad, creencia de la lealtad del colaborador con su organización.	13,14,15	
			Lealtad		16,17,18	

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población está conformada por el personal directivo, otros funcionarios y profesionales, que en el año 2018 eran en total 33 personas, son considerados como Colabores Directos. La definición de estas 33 personas como la población a estudiarse, fue hecha tomando en cuenta el rol y conocimiento de las acciones de RSE que la Empresa ha realizado.

Tabla 5
Colaboradores de EGESUR

Colaboradores en el Año 2018	
Tipo de Contratación - Población	Cantidad
Gerente General	1
Gerente o Equivalente	5
Sub Gerente o Equivalente	7
Otros funcionarios	7
Profesionales	13
total	33

Fuente: Oficina de Personal – EGESUR.

3.5.2. Muestra

Dada la pequeña cantidad de personas y siendo que es posible que todas ellas participen de la investigación es que se ha considerado pertinente que se les aplique una encuesta específica. Por ello, la muestra será igual a la población, es decir, la muestra será de 33 personas.

Tabla 6
Colaboradores de EGESUR – 2018

N°	CARGOS	CATEGORÍA
TACNA - SEDE ADMINISTRATIVA		
1	Gerente General	Gerente General
2	Gerente de Administración y Finanzas	Gerente o Equivalente
3	Gerente de Producción	Gerente o Equivalente
4	Gerente Comercial	Gerente o Equivalente
5	Gerente de Proyectos y Obras	Gerente o Equivalente
6	Jefa de Asesoría Legal	Sub Gerente o Equivalente
7	Jefe de Planeamiento y Control de Gestión	Sub Gerente o Equivalente
8	Contador General	Sub Gerente o Equivalente
9	Jefe de Comercialización	Sub Gerente o Equivalente
10	Analista Centro de Control II	Sub Gerente o Equivalente
11	Jefe de Obras	Sub Gerente o Equivalente
12	Asistente de Gerencia	Otros Funcionarios
13	Jefe de Tecnología de Información y Comunicación	Otros Funcionarios
14	Jefe de Presupuesto	Otros Funcionarios
15	Jefe de Seguridad y Gestión Ambiental	Otros Funcionarios
16	Tesorera	Otros Funcionarios
17	Supervisor de Planeamiento y Control de Gestión	Profesionales
18	Jefe de Logística	Profesionales
19	Jefe de Personal	Profesionales
20	Jefe de Centro de Control	Profesionales
21	Analista de Contabilidad	Profesionales
22	Analista de Tecnologías de Información	Profesionales
23	Analista Comercial	Profesionales
24	Analista de Centro de Control I	Profesionales
25	Analista Centro de Control II	Profesionales
26	Analista Centro de Control II	Profesionales
27	Supervisor de Estudios	Profesionales
ICA - INDEPENDENCIA - CENTRAL TÉRMICA INDEPENDENCIA		
28	Sub Gerente de Producción Térmica	Sub Gerente o Equivalente
29	Jefe de Operaciones y Mantenimiento de la C.T. Independencia	Otros Funcionarios
30	Supervisor Administrativo de la C.T. Independencia	Profesionales
TACNA- CURIBAYA - CENTRAL HIDROELÉCTRICA ARICOTA I Y II		
31	Sub Gerente de Producción Hidráulica	Sub Gerente o Equivalente
32	Jefe de Operaciones y Mantenimiento de Las CC.HH Aricota	Otros Funcionarios
33	Supervisor de Mantenimiento de las CC.HH. Aricota	Profesionales

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal (CAP) – Portal de Transparencia de EGESUR.

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

3.6.1. Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación está determinada por la encuesta para la recolección de la información primaria y, en el análisis de documentos de EGESUR relacionados a la gestión de RSE para la información secundaria.

3.6.2. Instrumentos

El instrumento utilizado para el levantamiento de información primaria, lo constituye el cuestionario.

- **Variable Independiente:** Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

El instrumento para medir las percepciones de los funcionarios y profesionales de EGESUR con respecto a la gestión de RSE de EGESUR es la escala validada por Turker (2009), y adaptado al español a cargo de un centro oficial de traducción en Ciudad Juárez – México por Nieto et al. (2015) Turker proporciona una escala de 17 elementos para medir la RSE a través de cuatro factores de RSE a la sociedad, RSE a los empleados, RSE a los clientes y RSE al gobierno y se mide en una escala de tipo Likert de 5 puntos (1 para “No se cumple en absoluto” y, 5 para “Se cumple plenamente”).

- **Variable Dependiente:** Compromiso Organizacional.

Para ello se obtendrá información de los funcionarios y profesionales de EGESUR. El instrumento para medir el compromiso organizacional es la escala validada por Meyer y Allen (1997), adaptado al español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006) contiene 18 elementos que abordan los tres componentes del CO, compromiso afectivo, de continuidad y

normativo y se mide en una escala de tipo Likert de 5 puntos (1 para “En total desacuerdo” y, 5 para “En total de acuerdo”).

3.7. Validación del Instrumento de Investigación

3.7.1. Validación

- **Variable Independiente:** Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

La escala de RSE validada por Turker (2009), y adaptado al español a cargo de un centro oficial de traducción en Ciudad Juárez – México por Nieto et al. (2015).

- **Variable Dependiente:** Compromiso Organizacional.

La escala de compromiso organizacional validada por Meyer y Allen (1997), adaptado al español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006).

3.7.2. Confiabilidad

Se llevó a cabo una prueba piloto, a una muestra de 25 colaboradores de EGESUR entre ellos funcionarios y profesionales, el propósito de la prueba piloto fue determinar la precisión y la consistencia de la encuesta y eliminar cualquier posible ambigüedad y que la comprensión del instrumento sea adecuado, la misma fue aplicada de manera presencial a los funcionarios y profesionales de la Sede Administrativa y virtualmente a los funcionarios y profesionales de la CC.HH Aricota I y II y C.T Independencia, el tiempo que se empleó para contestar al cuestionario fue de 8 minutos aproximadamente, se aplicó a trabajadores de las edades entre los 31 a 67 años de edad, se verificó que no existe dudas, ni faltas de comprensión de lectura ante los ítems

presentados, la tabla 7 muestra los resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

3.7.2.1. Fiabilidad General CO y RSE

A continuación, se muestra los resultados de Alfa de Cronbach general para ambas variables Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y Compromiso Organizacional.

Tabla 7
Estadístico de fiabilidad RSE y CO

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,938	,943	35

Fuente: Encuesta.

3.7.2.2. Fiabilidad de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

A continuación, se muestra los resultados de Alfa de Cronbach y también el estadístico por dimensiones de la gestión de RSE para evaluar si se elimina uno de los elementos.

Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.931, el cual representa una alta fiabilidad y consistencia interna de la escala (tabla 8), por otro lado se evaluó si se elimina uno de los elementos, para verificar si todos los ítems tienen consistencia se obtiene que ninguna variable mueve el alfa significativamente (tabla 9).

Tabla 8
Estadísticos de fiabilidad de la Gestión de RSE

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,931	,928	17

Fuente: Encuesta.

Tabla 9
Estadísticos total - elementos de la Gestión de RSE

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. Nuestra empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.	59,76	74,857	,677	.	,926
P2. Nuestra empresa implementa programas especiales para reducir los posibles efectos negativos en el medio ambiente.	59,88	72,277	,810	.	,922
P3. Nuestra empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente.	59,68	78,310	,653	.	,927
P4. Nuestra empresa se dirige a un crecimiento sostenible que toma en cuenta a las futuras generaciones.	59,72	76,043	,752	.	,924
P5. Nuestra empresa realiza inversiones para crear una mejor vida para las futuras generaciones.	59,68	76,977	,648	.	,927
P6. Nuestra empresa anima a sus empleados a participar en forma voluntaria en actividades de apoyo.	60,36	78,740	,513	.	,930
P7. Nuestra empresa poya a Organismos No Gubernamentales (ONG) que trabajen en las áreas problemáticas	61,96	84,457	,216	.	,934
P8. Las políticas de nuestra empresa animan a los empleados a que desarrollen sus destrezas y carreras.	60,16	73,473	,826	.	,922

P9. Nuestra empresa apoya a los empleados que desean adquirir estudios adicionales.	60,12	71,610	,721	.	,926
P10. La gerencia de nuestra empresa se ocupa de las necesidades de los empleados.	60,08	74,243	,772	.	,923
P11. Nuestra Empresa implementa políticas flexibles para proporcionarles un buen equilibrio entre el trabajo y vida a sus empleados.	60,28	71,710	,786	.	,923
P12. Las decisiones gerenciales relacionadas con los empleados suelen ser imparciales y objetivas.	59,92	72,743	,770	.	,923
P13. Nuestra empresa respeta los derechos de los clientes más allá de los requisitos legales.	59,76	79,773	,534	.	,929
P14. Nuestra empresa proporciona a sus clientes información completa y exacta sobre sus productos y/o servicios.	59,68	78,477	,713	.	,926
P15. La satisfacción del cliente es muy importante para nuestra empresa.	59,16	79,807	,714	.	,927
P16. Nuestra empresa siempre paga sus impuestos y otras obligaciones tributarias, de manera regular y continua.	58,88	83,610	,348	.	,932
P17. Nuestra empresa cumple con las normas legales de forma completa y oportunamente.	59,16	82,223	,377	.	,932

Fuente: Encuesta.

3.7.2.2.1. Sociedad

Se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.846, el cual representa una alta fiabilidad (tabla 10), asimismo se concluye que ninguna variable específica mueve el alfa significativamente (tabla 11).

Tabla 10

Estadísticos de fiabilidad de la dimensión sociedad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,846	,831	7

Fuente: Encuesta.

Tabla 11
Estadísticos total - elemento de la dimensión sociedad

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. Nuestra empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.	20,56	10,507	,716	,566	,806
P2. Nuestra empresa implementa programas especiales para reducir los posibles efectos negativos en el medio ambiente.	20,68	9,810	,811	,838	,788
P3. Nuestra empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente.	20,48	12,260	,625	,706	,823
P4. Nuestra empresa se dirige a un crecimiento sostenible que toma en cuenta a las futuras generaciones.	20,52	11,593	,677	,605	,814
P5. Nuestra empresa realiza inversiones para crear una mejor vida para las futuras generaciones.	20,48	11,260	,715	,643	,807
P6. Nuestra empresa anima a sus empleados a participar en forma voluntaria en actividades de apoyo.	21,16	12,473	,460	,450	,846
P7. Nuestra empresa poya a Organismos No Gubernamentales (ONG) que trabajen en las áreas problemáticas	22,76	14,773	,184	,300	,868

Fuente: Encuesta.

3.7.2.2.2. Empleados

Se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.909 (tabla 12) y según el análisis por elemento se concluye que ninguna variable especifica mueve el alfa significativamente (tabla 13).

Tabla 12
Estadísticos de fiabilidad de la dimensión empleados

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,909	,914	5

Fuente: Encuesta.

Tabla 13
Estadísticos total-elemento de la dimensión empleados

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P8. Las políticas de nuestra empresa animan a los empleados a que desarrollen sus destrezas y carreras.	14,16	12,390	,734	,598	,897
P9. Nuestra empresa apoya a los empleados que desean adquirir estudios adicionales.	14,12	11,277	,679	,617	,914
P10. La gerencia de nuestra empresa se ocupa de las necesidades de los empleados.	14,08	11,910	,831	,730	,880
P11. Nuestra Empresa implementa políticas flexibles para proporcionarles un buen equilibrio entre el trabajo y vida a sus empleados.	14,28	10,710	,866	,822	,868
P12. Las decisiones gerenciales	13,92	11,493	,783	,785	,887

relacionadas con los empleados suelen ser imparciales y objetivas.

Fuente: Encuesta.

3.7.2.2.3. Clientes

Según el cuadro de estadísticos se obtiene un Alfa de 0.716 (tabla 14), el cual representa una fiabilidad aceptable, además observando la tabla 15 concluimos que ninguna variable específicamente mueve el alfa significativamente.

Tabla 14

Estadísticos de fiabilidad de la dimensión clientes

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,716	,726	3

Fuente: Encuesta.

Tabla 15

Estadísticos total-elemento de la dimensión clientes

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P13. Nuestra empresa respeta los derechos de los clientes más allá de los requisitos legales.	8,44	,923	,542	,323	,628
P14. Nuestra empresa proporciona a sus clientes información completa y exacta sobre sus productos y/o servicios.	8,36	1,073	,484	,246	,689
P15. La satisfacción del cliente es muy	7,84	1,140	,606	,370	,567

importante para nuestra empresa.

Fuente: Encuesta.

3.7.2.2.4. Gobierno

Se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.741 (tabla 16) y según el análisis por elemento se concluye que ninguna variable especifica mueve el alfa significativamente (tabla 17).

Tabla 16
Estadísticos de fiabilidad de la dimensión gobierno

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,741	,788	2

Fuente: Encuesta.

Tabla 17
Estadísticos total-elemento de la dimensión gobierno

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P16. Nuestra empresa siempre paga sus impuestos y otras obligaciones tributarias, de manera regular y continua.	4,32	,560	,650	,423	.
P17. Nuestra empresa cumple con las normas legales de forma completa y oportunamente.	4,68	,227	,650	,423	.

Fuente: Encuesta.

3.7.2.3. Fiabilidad del Compromiso Organizacional

A continuación, se muestra los resultados de Alfa de Cronbach y también el estadístico por dimensiones del compromiso organizacional para evaluar si se elimina uno de los elementos.

Compromiso Organizacional

Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.857, el cual representa una alta fiabilidad y consistencia interna de la escala (tabla 18), asimismo se evaluó si se elimina uno de los elementos, para verificar si todos los ítem tienen consistencia y se obtiene que ninguna variable específica mueve el alfa significativamente (tabla 19).

Tabla 18

Estadísticos de fiabilidad del compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	
	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,857	,872	18

Fuente: Encuesta.

Tabla 19

Estadísticos total-elementos del compromiso organizacional

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	62,52	58,593	,363	,688	,855
P2. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	61,64	60,323	,470	,683	,850
P3. Sería feliz continuando mi vida laboral en esta empresa.	61,88	59,860	,478	,744	,850
P4. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa	61,72	58,543	,554	,789	,847
P5. Disfruto hablando de esta empresa con gente que no pertenece a ella.	61,92	62,243	,240	,892	,857

P6. Me siento como parte de una familia en esta empresa	61,84	56,223	,704	,862	,840
P7. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	62,04	58,040	,588	,955	,845
P8. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta empresa.	62,88	58,193	,359	,833	,856
P9. Creo que tengo pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	63,44	60,090	,204	,928	,866
P10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar esta empresa, incluso si quisiera hacerlo.	62,84	56,473	,520	,779	,847
P11. Una de los motivos principales por lo que sigo trabajando en esta empresa, es porque, me resultaría difícil conseguir un trabajo similar en otra empresa.	63,60	57,333	,408	,945	,853
P12. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	63,40	58,500	,400	,837	,853
P13. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta empresa es porque siento el compromiso de permanecer en ella.	62,04	56,040	,668	,944	,840
P14. Ahora mismo no abandonaría esta empresa, porque me siento comprometido con toda su gente.	62,12	57,527	,643	,727	,843
P15. Creo que le debo mucho a esta empresa.	62,16	59,723	,457	,835	,850
P16. Esta empresa se merece mi lealtad.	61,72	60,210	,391	,811	,853
P17. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese la mejor decisión dejar ahora esta empresa.	62,44	54,673	,622	,880	,841
P18. Me sentiría mal si dejase ahora esta empresa, considerando todo lo que me ha dado.	62,48	57,760	,559	,858	,846

Fuente: Encuesta.

3.7.2.3.1. Compromiso Afectivo

Se obtuvo un Alfa de Cronbach 0.818, el cual representa una alta fiabilidad (tabla 20), asimismo se concluye que ninguna variable específica mueve el alfa significativamente (tabla 21).

Tabla 20
Estadísticos de fiabilidad de la dimensión de compromiso afectivo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,818	,841	7

Fuente: Encuesta.

Tabla 21
Estadísticos total-elemento de la dimensión de compromiso afectivo

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	25,20	9,750	,213	,160	,875
P2. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	24,32	9,393	,631	,549	,787
P3. Sería feliz continuando mi vida laboral en esta empresa.	24,56	9,173	,634	,549	,784
P4. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa	24,40	8,500	,741	,688	,763
P5. Disfruto hablando de esta empresa con gente que no pertenece a ella.	24,60	9,667	,518	,420	,802
P6. Me siento como parte de una familia en esta empresa	24,52	8,177	,733	,659	,762

P7. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	24,72	8,710	,659	,534	,777
--	-------	-------	------	------	------

Fuente: Encuesta.

3.7.2.3.2. Compromiso de Continuidad

Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.877 el cual representa una alta fiabilidad (tabla 22), asimismo según el análisis por elemento ninguna variable específica mueve el alfa significativamente (tabla 23).

Tabla 22

Estadísticos de fiabilidad de la dimensión de compromiso de continuidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,877	,880	5

Fuente: Encuesta.

Tabla 23

Estadísticos total-elemento de la dimensión de compromiso de continuidad

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P8. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta empresa.	10,88	12,027	,578	,636	,881
P9. Creo que tengo pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	11,44	10,673	,723	,624	,848
P10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar esta empresa, incluso si quisiera hacerlo.	10,84	11,557	,727	,639	,846
P11. Una de los motivos principales por lo que sigo trabajando en esta empresa, es porque, me resultaría difícil conseguir un trabajo similar en otra empresa.	11,60	11,250	,695	,735	,854

P12. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	11,40	11,250	,843	,734	,822
---	-------	--------	------	------	------

Fuente: Encuesta.

3.7.2.3.3. Compromiso Normativo

Se obtiene un Alfa de 0.839, representa una alta fiabilidad, según se observa la tabla 24 se concluye que ninguna variable especifica mueve el alfa significativamente.

Tabla 24
Estadísticos de fiabilidad de la dimensión compromiso normativo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,839	,844	6

Fuente: Encuesta.

Tabla 25
Estadísticos total-elemento de la dimensión de compromiso normativo

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P13. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta empresa es porque siento el compromiso de permanecer en ella.	19,28	8,210	,712	,610	,793
P14. Ahora mismo no abandonaría esta empresa, porque me siento comprometido con toda su gente.	19,36	9,073	,625	,538	,812
P15. Creo que le debo mucho a esta empresa.	19,40	9,417	,575	,589	,822
P16. Esta empresa se merece mi lealtad.	18,96	9,373	,558	,583	,824

P17. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese la mejor decisión dejar ahora esta empresa.	19,68	7,727	,627	,677	,818
P18. Me sentiría mal si dejase ahora esta empresa, considerando todo lo que me ha dado.	19,72	8,710	,642	,744	,808

Fuente: Encuesta.

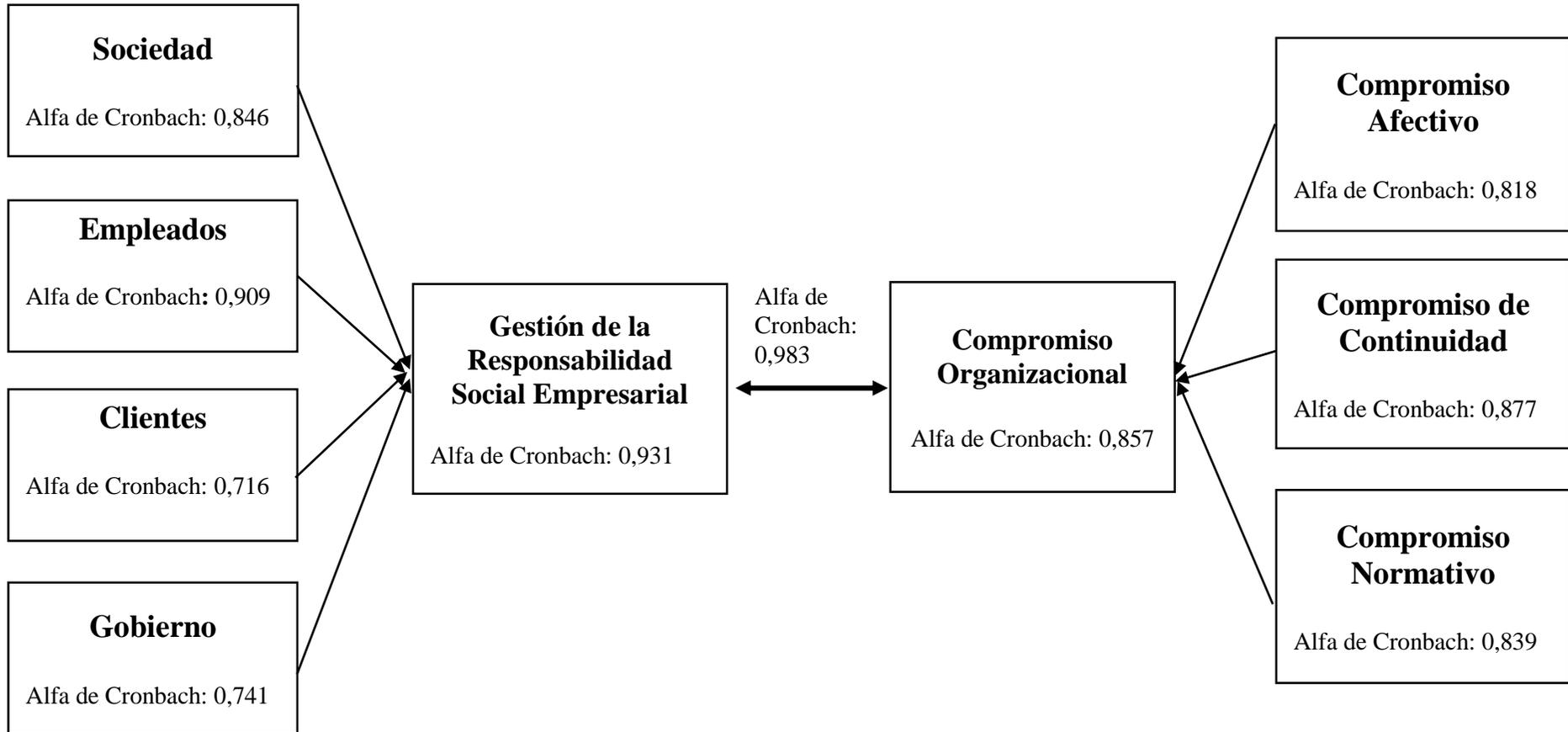


Figura 1. Resumen de la confiabilidad de los instrumentos: Gestión de la RSE y Compromiso Organizacional
 Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La información recopilada a través del cuestionario fue ingresada a una base de datos, para el procesamiento de datos se realizó mediante la consistencia, clasificación de la información y tabulación, para el análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva, tablas y figuras estadísticas y la estadística inferencial, para el análisis de la información se utilizó el software estadístico IBM SPSS y Microsoft Excel.

Los datos se validaron a través del estadístico Alpha de Cronbach, para el análisis de datos, implicara las siguientes técnicas estadísticas:

- ✓ Estadística descriptiva: frecuencias
- ✓ Análisis inferencial mediante uso de la prueba de Shapiro Wilk a fin de determinar la normalidad de la muestra.
- ✓ Test: Regresión lineal Múltiple

La información será presentada en cuadros estadísticos con sus correspondientes gráficos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de Trabajo de Campo

El 03 de abril, se presentó una carta al Gerente General de EGESUR, solicitando la autorización para realizar la encuesta a los funcionarios y profesionales, para fines académicos, recalcando que la información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, se señaló que la información a recopilar sería tratada con absoluta discreción y reserva, la carta se adjunta en el apéndice 3, con fecha 23 abril se obtuvo el permiso para realizar la encuesta, el 24, 25 y 26 de abril se realizó la encuesta satisfactoriamente.

Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial a los funcionarios y profesionales de la Sede Administrativa y de forma online como se muestra a través del siguiente link: <https://forms.gle/RQu3sgRFLMTT1Zn18> a los funcionarios y profesionales de la CC.HH. Aricota I y II ubicado en Curibaya y la Central Térmica de Independencia, el tiempo que se empleó para contestar al cuestionario fue de 8 minutos aproximadamente, antes de iniciar el llenado de las encuestas se les dió alcance a los colaboradores encuestados, el objetivo de la investigación.

irms/d/e/1FAIpQLSeI4Eb1zeaQ-GqvERBpEXwAcem5PhUZw8S09O-wltm8mOFIw/viewform is/d/e/1FAIpQLSeI4Eb1zeaQ-GqvERBpEXwAcem5PhUZw8S09O-wltm8mOFIw/formResponse

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES

Estimado Sr. (a) (ta):

Me encuentro realizando una investigación para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial. Es por esta razón que se a elaborado el presente cuestionario para conocer su opinión.

Le agradecería que evalúe cada una de las preguntas y que responda con sinceridad. La información que proporciona es estrictamente confidencial, siendo el procesamiento de tipo general, no identificándose a ningún encuestado.

SIGUIENTE

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del servicio](#)

siguientes?

A. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial de EGESUR:

01. Nuestra empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad. *

Elegir ▼

02. Nuestra empresa implementa programas especiales para reducir los posibles efectos negativos en el medio ambiente. *

Elegir ▼

03. Nuestra empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente. . *

Elegir ▼

04. Nuestra empresa se dirige a un crecimiento sostenible que toma en cuenta a las futuras generaciones. *

Elegir ▼

Figura 2. Encuesta Online
Fuente: Autoría propia

4.2. Análisis Estadístico

4.2.1. Características de la Población

4.2.1.1. Edad

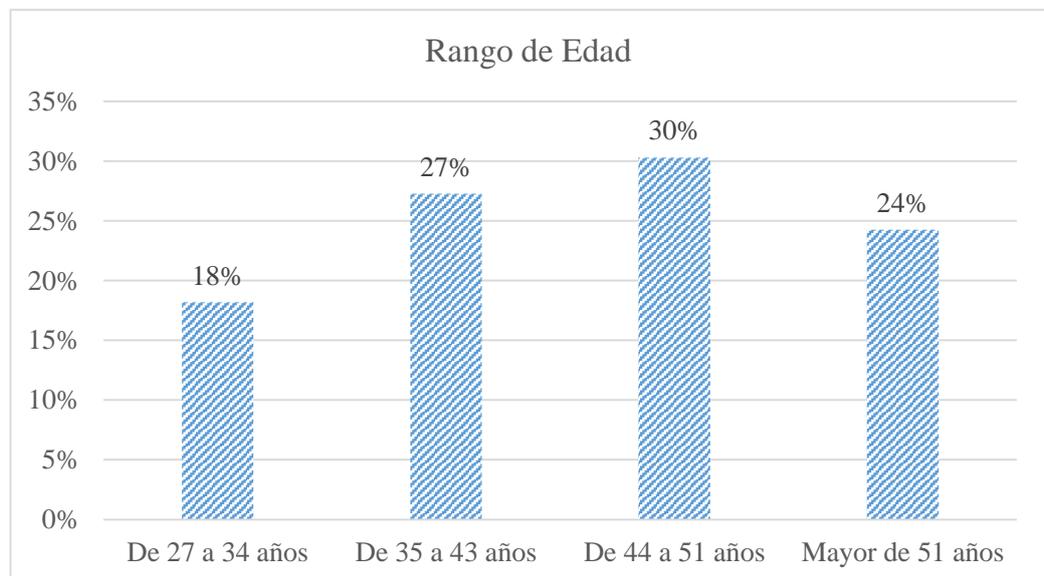


Figura 3. Edad de la población
Fuente: Cuestionario.

La población estudiada está constituida principalmente por colaboradores de 44 a 51 años de edad, lo cual representa el 30% del total, el rango que le procede es de 35 a 43 años, demostrado por el 27% de la población, asimismo, el 24% está constituido por colaboradores mayores a 51 años, como se puede apreciar en la figura. Se puede afirmar entonces que los funcionarios y profesionales encuestados son de edad media.

4.2.1.2. Tiempo que labora en la empresa

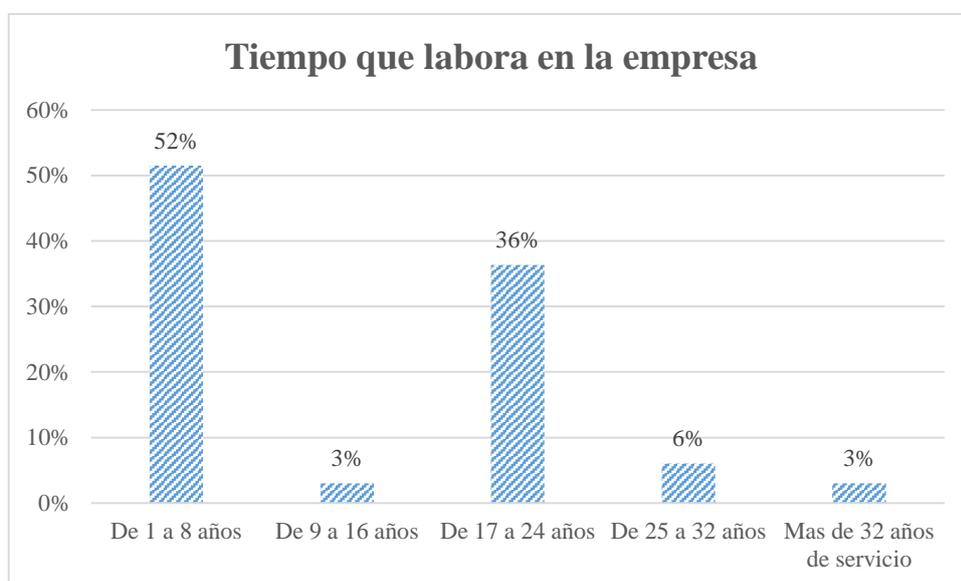


Figura 4. Tiempo que labora en la empresa

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Según la figura, el 52% de los colaboradores encuestados tienen un tiempo de servicio de 1 a 8 años en EGESUR, asimismo el 36% de los colaboradores tienen de 17 a 24 años de servicio laboral, por su parte un 6% tiene de 25 a 32 años laborando en la empresa, finalmente un 3% tiene más 32 años de servicio en EGESUR.

En la última década, EGESUR ha ampliado su área geográfica de operaciones, consecuentemente, se vio en la necesidad de ampliar la cantidad de colaboradores. Es así, que actualmente, la mitad de los funcionarios y

profesionales no tienen una antigüedad mayor de 8 años. Asimismo, si bien es cierto que EGESUR S.A. se ha constituido como tal el 11 de octubre de 1994 sobre la base de la Unidad de Negocio Aricota, es decir, hace 25 años, algunos encuestados manifestaron tener más de 25 años de antigüedad, esto se explica porque es personal proveniente de la antigua ELECTROPERÚ.

4.2.1.3. Sexo

Tabla 26
Sexo

	Recuento	Porcentaje
Masculino	26	79%
Femenino	7	21%
Total	33	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

La población analizada, según se muestra en la tabla, está constituida principalmente por hombres, siendo el 79% hombres que laboran en EGESUR, mientras que el 21% lo constituyen mujeres. Como se aprecia, predominan los hombres, aunque comparando con la realidad de otras empresas, la situación no es tan marcada pues, en general, a nivel directivo en nuestro país, existen más hombres que mujeres.

4.2.1.4. Nivel Educativo

Tabla 27
Nivel Educativo

	Recuento	Porcentaje
Secundaria Completa	0	0%
Instituto	0	0%
Universitario Incompleto	0	0%
Universitario Completo	2	6%
Título profesional	16	48%
Maestría	14	42%
Doctorado	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Respecto al nivel educativo, se puede apreciar que el 48% de los colaboradores cuenta con un título profesional, mientras que el 42% cuenta con estudios de maestría, por su parte solo un 3% cuenta con estudios de doctorado, se puede concluir que los colaboradores tienen todos estudios superiores, no habiendo obtenido su título profesional sólo 2 de ellos. A su vez, casi la mitad de los colaboradores tienen estudios de postgrado, principalmente de Maestría. Esto posibilita una gestión profesional en la empresa por personal competente.

4.2.2. Resultados de la Variable Independiente: Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

4.2.2.1. Análisis por Dimensión

La variable Independiente: Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, cuenta con cuatro dimensiones:

- RSE a la Sociedad
- RSE a los empleados
- RSE a los clientes
- RSE al Gobierno

4.2.2.1.1. Sociedad

Tabla 28
Sociedad

		Frecuencia	Porcentaje
	Se cumple en algo	1	3,0
	Se cumple de manera regular	16	48,5
Válido	Se cumple en buena medida	14	42,4
	Se cumple plenamente	2	6,1
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación

Según la encuesta realizada un 49% de los colaboradores encuestados indicaron que “se cumple de manera regular”, por su parte un 42% indica que “se cumple en buena medida”. Respecto de las actividades de responsabilidad social que realiza la empresa para la sociedad en especial en las comunidades en las cuales opera, se encarga de preservar el medio ambiente. Prueba de ello es la implementación de las actividades programadas en el Plan de Responsabilidad Social 2018, habiéndose realizado una serie de actividades en la provincia de Tacna, los distritos de Curibaya (Candarave), Ilabaya (Jorge Basadre), Torata (Mariscal Nieto) e Independencia (Pisco), promoviendo la educación, apoyo a la difusión de la cultura (“en octubre EGESUR tuvo el orgullo de publicar el noveno tomo de la colección Materiales para la Historia de Tacna 1842-1845 de autoría del Dr. Luis Cavagnaro Orellana, se ha previsto su distribución a través de las unidades de gestión de la región Tacna y Moquegua”) (EGESUR, 2018, p. 51), soporte de suministros para mejorar la vida de los pobladores, programas sobre la prevención de la violencia familiar y promoción de la cultura de paz, etc. Asimismo, en el proceso de la implementación de programas para reducir los posibles efectos negativos en el medio ambiente, la empresa realiza monitoreos trimestrales en los centros de producción, EGESUR participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente. Durante el año 2018, la empresa no ha apoyado a Organismos No Gubernamentales (ONG). Como se puede apreciar los colaboradores tienen una percepción positiva respecto de las actividades de responsabilidad social que realiza a empresa en beneficio de la sociedad.

4.2.2.1.2. Empleados

Tabla 29
Empleados

		Frecuencia	Porcentaje
	No se cumple en absoluto	1	3,0
	Se cumple en algo	4	12,1
	Se cumple de manera regular	10	30,3
Válido	Se cumple en buena medida	11	33,3
	Se cumple plenamente	7	21,2
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

Según la encuesta realizada un 33% de los colaboradores encuestados indicaron que “se cumple en buena medida”, mientras que el 21% indica que se cumple la RSE a los empleados, “plenamente”, esto indica que la empresa realiza actividades de RSE para los empleados, EGESUR apoya a los empleados a adquirir estudios adicionales, impulsando el crecimiento personal y profesional de los colaboradores a través de subvenciones para maestrías, por medio del convenio que se mantiene con el Consejo de Administración de Recursos para la capacitación en Electricidad (CERELEC) del Ministerio de Energía y Minas, por medio de este convenio se brindan becas integrales, maestrías y diplomados. La empresa cuenta con un plan de capacitación: durante el año 2018 “se brindó un total de 4,790 horas de capacitación al personal de las diferentes áreas. Esto significó una inversión de S/. 96,785.87.” (EGESUR, 2018, p. 39). De igual manera, la gerencia considera las necesidades de los empleados, abarca las necesidades de flexibilidad en el tiempo de trabajo, necesidades de

capacitación, etc. Por otro lado, se implementan políticas flexibles para proporcionarles un buen equilibrio entre la vida y el trabajo, los colaboradores cuentan con 30 días de vacaciones al año, los horarios para el personal directivo son flexibles, se les da una tolerancia de ingreso hasta las 8:30 am, se respeta los horarios de salida, tiempo libre para celebraciones dentro del horario laboral lo cual fomenta el compañerismo, se consideran la celebración de los cumpleaños de los colaboradores, días festivos, actos de bienvenida, Programa de Asistencia Médico Familiar – PAMF, “este programa es un auto seguro que tiene EGESUR para su personal y que durante el año 2018 ha atendido a 30 trabajadores y sus familias. Ha significado un costo de S/. 56,661.31” (EGESUR, 2018, p. 40). El subsidio alcanza al 80% del gasto médico, se tiene un examen médico anual, vacaciones útiles (durante la temporada de enero a febrero de 2018 se ha brindado a los hijos de los colaboradores, cursos de entrenamiento y capacitación). Se ha promovido el arte, cultura, deporte y recreación con niños y jóvenes entre los 4 a 14 años de edad escolar. (EGESUR, 2018, p. 40). Se tiene una política flexible en permisos. Cuentan con un comedor, lugar de descanso y nutrición, factores que ayudan al correcto desempeño y rendimiento de los trabajadores. Se promueve una mejor calidad de vida en los colaboradores, con el propósito de que se dé un mejor desempeño en el trabajo, En la actualidad las prestaciones más valoradas no son las económicas, sino las que ofrecen llevar un estilo de vida balanceado entre lo personal y lo profesional.

4.2.2.1.3. Clientes

Tabla 30
Clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Se cumple de manera regular	4	12,1
	Se cumple en buena medida	20	60,6
	Se cumple plenamente	9	27,3
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

Como se observa en la tabla un 61% de los colaboradores encuestados indica que “se cumple en buena medida” la RSE a los clientes, por su parte el 27% de los colaboradores indica que “se cumple plenamente”, “EGESUR genera y suministra energía eléctrica de calidad a sus clientes de los mercados regulados, libres y al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional – SEIN, con un buen trato, atención oportuna de reclamos y facturación correcta y oportuna” (EGESUR, 2018, p. 11)., La empresa respeta los derechos de los clientes, proporcionando información completa sobre sus productos y/o servicios. Por otro lado, la satisfacción del cliente es muy importante para la empresa. Es por ello que los colaboradores tienen una percepción positiva sobre la empresa respecto de cómo se relaciona con sus clientes.

4.2.2.1.4. Gobierno

Tabla 31
Gobierno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Se cumple de manera regular	4	12,1
	Se cumple en buena medida	4	12,1
	Se cumple plenamente	25	75,8
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

Un 76% de los colaboradores encuestados indica que “se cumple plenamente” la RSE al Gobierno, por su parte el 12% indica que “se cumple en buena medida, la empresa cumple con sus obligaciones tributarias y da cumplimiento a las normas legales. A raíz de los resultados se puede concluir que los colaboradores muestran una percepción muy positiva sobre la empresa respecto a las obligaciones tributarias que tiene frente a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Asimismo, los funcionarios y profesionales de la empresa perciben que se da cumplimiento a la normatividad legal con las entidades reguladoras, supervisoras y fiscalizadoras del Estado: Ministerio de Energía y Minas (MINEM), OSINERGMIN, COES, OEFA, OSCE, SUNAT, etc.

4.2.2.2. Análisis resumen por variable

Tabla 32
Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje
	Se cumple en algo	1	3,0
	Se cumple de manera regular	9	27,3
Válido	Se cumple en buena medida	15	45,5
	Se cumple plenamente	8	24,2
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

La gestión de la responsabilidad social empresarial en EGESUR “se cumple en buena medida”, el 46% de los colaboradores encuestados indican que las actividades que realiza la empresa en sus cuatro dimensiones, RSE a la Sociedad, a los empleados, clientes y gobierno, “se cumple en buena medida”. Las acciones de RSE que realiza la empresa para con las comunidades en las cuales opera buscan preservar el medio ambiente, impulsando además el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, respetando los derechos de los clientes, con un buen trato, atención oportuna de reclamos y facturación correcta y oportuna. La empresa cumple con sus obligaciones tributarias y la normatividad legal, el 27% de los colaboradores encuestados indica que “se cumple de manera regular”, por su parte el 24% indica que se cumple la gestión de la RSE en EGESUR en sus cuatro dimensiones “plenamente”. Como se puede apreciar, los colaboradores tienen una percepción positiva de la empresa respecto de las actividades de RSE que realiza EGESUR en beneficios de la sociedad, los empleados, clientes y gobierno

4.2.3. Resultados de la Variable Dependiente: Compromiso Organizacional

4.2.3.1. Análisis por Dimensión

El compromiso Organizacional, abarca tres dimensiones:

- Compromiso Afectivo
- Compromiso de Continuidad
- Compromiso Normativo

4.2.3.1.1. Compromiso Afectivo

Tabla 33
Compromiso Afectivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	5	15,2
	De acuerdo	12	36,4
	En total de acuerdo	16	48,5
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

Como se observa en la tabla un 85% de los colaboradores encuestados ha establecido un vínculo emocional con la empresa: “la empresa tiene un gran significado personal para mí”, se sienten identificados y pertenecientes a EGESUR: “me siento como parte de una familia en esta empresa”, los colaboradores se involucran, participan y buscan cumplir con los objetivos de su área de trabajo: “Siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas”. Corroborando lo anteriormente manifestado, los colaboradores suelen realizar de manera usual, horas extras en sus labores, se involucran con los problemas de la empresa.

4.2.3.1.2. Compromiso de Continuidad

Tabla 34
Compromiso de Continuidad

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En total desacuerdo	5	15,2
	En desacuerdo	12	36,4
	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	9	27,3
	De acuerdo	6	18,2
	En total de acuerdo	1	3,0
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta un 36% de los colaboradores encuestados indica que su vida no se vería interrumpida, si decidiera dejar ahora la empresa, considera que tiene muchas probabilidades de conseguir otro trabajo. Por otro lado, no sería muy duro para ellos dejar ahora la empresa, el sueldo y prestaciones que tiene el trabajador en la empresa no es una de las principales razones que tiene el colaborador para seguir trabajando en la empresa. Por otro lado, el 15% de los colaboradores está “en total desacuerdo”. El compromiso de continuidad revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa, es decir, el colaborador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo de su vida, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo.

4.2.3.1.3. Compromiso Normativo

Tabla 35
Compromiso Normativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	6	18,2
	De acuerdo	17	51,5
	En total de acuerdo	10	30,3
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

Como se observa en la tabla, un 82% de los colaboradores encuestados muestra gratitud: “una de las principales razones por las que continúo trabajando en la empresa es porque siento el compromiso de permanecer en ella”, se sienten comprometidos de permanecer en la empresa: “no abandonaría esta empresa porque me siento comprometido con toda su gente”. Los colaboradores de EGESUR, muestran lealtad, gratitud, ya que al recibir ciertas prestaciones tales como, capacitaciones, subvenciones para especializaciones, etc. conducen al despertar un sentido de reciprocidad en los colaboradores para con la empresa, y por ende, estar comprometidos: “me sentiría mal si dejase ahora esta empresa, considerando todo lo que me ha dado”. Como se puede apreciar este tipo de compromiso es característico de un colaborador de EGESUR.

4.2.3.2. Análisis Resumen por Variable

Tabla 36
Compromiso Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	11	33,3
	De acuerdo	18	54,5
	En total de acuerdo	4	12,1
	Total	33	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Interpretación:

Un 67% de los colaboradores de EGESUR han establecido un vínculo emocional con la empresa, se sienten identificados, se involucran, participan y buscan cumplir con los objetivos y metas propuestos por la empresa, muestran gratitud, lealtad, se sienten comprometidos de permanecer en la empresa porque así lo desean y porque, sienten que deben hacerlo por una obligación moral de reciprocidad. Según los resultados de la encuesta, los colaboradores de EGESUR se caracterizan por mostrar un compromiso afectivo y normativo, Arciniega (2002, citado por Flores, 2017) señala en su investigación que tanto el compromiso normativo como el afectivo son de naturaleza emocional, en que el colaborador experimenta un fuerte sentimiento de obligación por permanecer en la empresa. Según el mencionado autor, los colaboradores con este tipo de compromiso son incondicionales al momento de emprender algún proyecto, no con la misma intensidad o energía que uno con compromiso efectivo, pero si con la garantía que el trabajador estará presente en el desarrollo del proyecto y su compromiso para el cumplimiento del mismo.

4.3. Prueba de Normalidad

a) Planteamiento de la Hipótesis

- H0: La distribución de la variable no difiere de una distribución normal
- H1: La distribución de la variable difiere de una distribución normal

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05 = 5\%$

c) Prueba Estadística

Prueba de Shapiro Wilk

Tabla 37

Prueba de Shapiro Wilk – Gestión de la RSE

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la RSE	,089	33	,200*	,965	33	,345

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

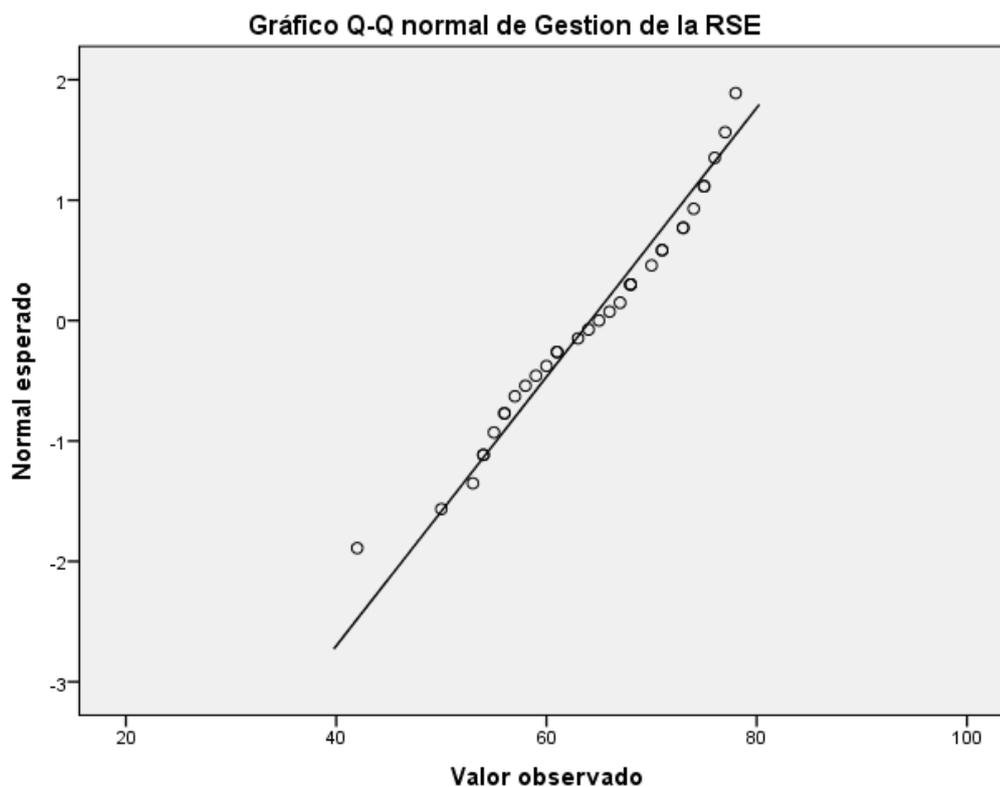


Figura 5. Prueba de Shapiro Wilk – Gestión de la RSE
Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Tabla 38
Prueba de Shapiro Wilk – Compromiso Organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	,153	33	,049	,961	33	,267

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



Figura 6. Prueba de Shapiro Wilk – Compromiso Organizacional
Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

d) Estimación de P-valor

VI: Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Valor de P= 0.345= 34.5%

VD: Compromiso Organizacional

Valor de P= 0.267= 26.7%

e) Regla de decisión

- Si el p-valor es mayor a 0.05 se acepta H0
- Si el p-valor es menor a 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0

H0: La distribución de la variable no difiere de una distribución normal

Interpretación de datos:

Para la presente investigación se va a tomar en cuenta el estadístico Shapiro-Wilk, por ser el tamaño de la muestra inferior a 50, para muestras mayores a

50 se recomienda Kolmogorov. Como se puede observar en la tabla 37 el P valor (Sig) en 0.345, para la variable independiente, “Gestión de responsabilidad social empresarial” siendo este valor mayor al 0.05, por lo tanto, se tiene suficiente evidencia estadística para rechazar H1 y aceptar H0, indicando que los datos de la variable de Gestión de responsabilidad social empresarial siguen una distribución normal, asimismo la figura 5 también corrobora que los datos tienen una distribución normal.

Asimismo, la variable dependiente en mención “Compromiso organizacional” presenta un P valor (Sig) de 0.267, este resultado al ser mayor del nivel de significancia de 0.05, nos permite rechazar la H1 que sostiene que dicha variable no sigue una distribución normal, aceptando de tal modo la hipótesis nula que confirma que su distribución de datos sigue una curva normal. La figura 6 también corrobora que los datos siguen una distribución normal.

4.4. Verificación de Hipótesis

Con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación se aplicó el test: Regresión lineal múltiple.

4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

4.4.1.1. Hipótesis específica de la percepción para con la sociedad y la gestión de la responsabilidad social empresarial

Ho: La percepción para con la sociedad no influye en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

H1: “La percepción para con la sociedad influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

A fin de comprobar dicha hipótesis se realizó una regresión lineal múltiple la misma que permitió calcular la ecuación lineal que mejor represente el comportamiento de dicha variable.

Resultado

Considerando la información prevista por el instrumento de recolección de datos y a través del uso del programa estadístico SPSS, los resultados se presentan a continuación:

Tabla 39
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,890 ^a	,792	,770	4,28798

a. Predictores: (Constante), Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible, Apoyo a Organizaciones.

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,890
- R-cuadrada = 79,2 %
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 77%
- Error estándar de la estimación = 4,28798

Según los resultados el estadístico R cuadrado indica que el modelo de regresión lineal explica el 79,2% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable dependiente “Gestión de Responsabilidad Social Empresarial”. El estadístico R-cuadrada ajustado es el más apropiado en este caso puesto que tiene en cuenta los grados de libertad y la cantidad de indicadores que se ponen a prueba para explicar

el comportamiento de una variable. Según la investigación se obtuvo un R-cuadrado ajustado de 0,770 el cual explica en un 77% la variabilidad de los resultados encontrados.

Tabla 40
Análisis de varianza

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2029,692	3	676,564	36,796	,000
1 Residuo	533,217	29	18,387		
Total	2562,909	32			

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Como se muestra en la tabla 40, el P valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,000), a un nivel de confianza del 95%, se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 41
Coefficientes de ecuación lineal múltiple

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	16,893	4,595		3,677	,001
1 Medio Ambiente	4,417	1,032	,436	4,281	,000
Desarrollo Sostenible	5,135	1,268	,433	4,049	,000
Apoyo a Organizaciones	3,643	1,226	,270	2,971	,006

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Por otro lado, tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de “La percepción para con la sociedad, expresada en sus cuatro indicadores: comunidad, medio ambiente, desarrollo sostenible y apoyo a organizaciones, en la gestión de la responsabilidad social empresarial”, no se ha considerado el indicador comunidad debido a que no

aporta estadísticamente a la ecuación del modelo, presentando un nivel de significancia (sig.) $0,058 > 0,05$, principalmente debido a una muestra pequeña, puesto que se llegó a encuestar solo a 33 colaboradores, como resultado la ecuación resultante del modelo es la siguiente:

$$\text{Gestión de RSE} = 16,893 + 4,417 * (\text{Medio Ambiente}) + 5,135 * (\text{Desarrollo sostenible}) + 3,643 * (\text{Apoyo a Organizaciones})$$

Según los resultados obtenidos en la regresión lineal múltiple se puede afirmar que un 77% de los datos están representados mediante el modelo construido, al ser un porcentaje de representatividad elevado se puede afirmar que la dimensión de sociedad influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial, con este resultado se puede afirmar la H1 específica que plantea que: La percepción para con la sociedad influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A., por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula. Asimismo de la ecuación encontrada el indicador “Medio ambiente” es el que más aporta a la ecuación al poseer un valor beta de 0,436.

Regla de decisión

Si el nivel de significancia es $< 0,05$, entonces: Se rechaza la hipótesis nula – H_0 .

4.4.1.2. Hipótesis específica de la percepción de los empleados y la gestión de la responsabilidad social empresarial

H_0 : “La percepción de los empleados no influye en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

H1: “La percepción de los empleados influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.

Tabla 42
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,929 ^a	,864	,854	3,41388

a. Predictores: (Constante), Gestión, Desarrollo y Capacitación

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,929
- R-cuadrada = 86,4 %
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 85,4 %
- Error estándar de la estimación. = 3,41388

Según los resultados el estadístico el R-cuadrada indica que el modelo de regresión lineal explica el 86,4% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable dependiente “gestión de la responsabilidad social empresarial”. El estadístico R-cuadrada ajustado es el más apropiado en este caso puesto que tiene en cuenta los grados de libertad y la cantidad de indicadores que se ponen a prueba para explicar el comportamiento de una variable. Según la investigación se obtuvo un R-cuadrado ajustado de 0,854 el cual explica en un 85,4% la variabilidad de los resultados encontrados.

Tabla 43
Análisis de varianza

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	2213,273	2	1106,636	94,953	,000
	Residuo	349,636	30	11,655		
	Total	2562,909	32			

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Asimismo, el P-valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,000), a un nivel de confianza del 95%, se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 44
Coefficiente de ecuación lineal múltiple

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
(Constante)	29,919	2,611		11,458	,000	
1	Desarrollo y Capacitación	4,614	,756	,551	6,101	,000
	Gestión	4,505	,872	,467	5,169	,000

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de la “percepción de los empleados, expresado en sus indicadores: desarrollo y capacitación, condiciones de trabajo y gestión, en la gestión de la responsabilidad social empresarial”, no se ha considerado el indicador condiciones de trabajo debido a que no aporta estadísticamente a la ecuación del modelo, presentando un nivel de significancia (sig.) $0,774 > 0,05$, principalmente debido a una muestra pequeña, puesto que se llegó a encuestar solo a 33 colaboradores, como resultado la ecuación resultante del modelo es la siguiente:

$$\text{Gestión de RSE} = 29,919 + 4,614 * (\text{Desarrollo y capacitación}) + 4,505 * (\text{Gestión})$$

Se puede concluir que según los resultados obtenidos por la elaboración de un modelo de regresión lineal múltiple para la variable dependiente “Gestión de la responsabilidad social empresarial” y su dimensión empleados, se puede explicar en un 85,4% del total de la variabilidad de los resultados obtenidos, al ser un porcentaje elevado, se puede afirmar que la dimensión empleados tiene una influencia significativa sobre la gestión de RSE, con esto se procede a afirmar la segunda hipótesis específica que plantea: La percepción de los empleados influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A. ., por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula. Así mismo de la ecuación encontrada el indicador “Desarrollo y Capacitación” es el que más aporta a la ecuación al poseer un valor beta de 0,551.

Regla de decisión

Si el nivel de significancia es $< \alpha 0,05$, entonces: Se rechaza la hipótesis nula – H_0 .

4.4.1.3. Hipótesis específica de la percepción para con los clientes y la gestión de la responsabilidad social empresarial

H_0 : “La percepción para con los clientes no influye en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

H_1 : “La percepción para con los clientes influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

Tabla 45
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,813 ^a	,661	,639	5,37947

a. Predictores: (Constante), Información, Satisfacción del Cliente.

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,813
- R-cuadrada = 66,1 %
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 63,9 %
- Error estándar de la estimación. = 5,37947

Según los resultados el estadístico R-cuadrada indica que el modelo de regresión lineal explica el 66,1% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable dependiente “Gestión de la RSE”. El estadístico R-cuadrada ajustado es el más apropiado en este caso puesto que tiene en cuenta los grados de libertad y la cantidad de indicadores que se ponen a prueba para explicar el comportamiento de una variable. Según la investigación se obtuvo un R-cuadrado ajustado de 0,639 el cual explica en un 63,9% la variabilidad de los resultados encontrados.

Tabla 46
Análisis de varianza

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1694,749	2	847,375	29,282	,000
	Residuo	868,160	30	28,939		
	Total	2562,909	32			

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Por otro lado, el P-valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,000), a un nivel de confianza del 95%, se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 47
Coefficiente de ecuación lineal múltiple

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	8,025	7,847		1,023	,315
1 Información	7,352	1,780	,541	4,131	,000
Satisfacción del Cliente	5,826	2,072	,368	2,812	,009

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Asimismo, tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de “la percepción para con los clientes expresado en sus indicadores: derechos del cliente, información y satisfacción del cliente ,en la gestión de la responsabilidad social empresarial de EGESUR”, no se ha considerado el indicador derechos del cliente debido a que no aporta estadísticamente a la ecuación del modelo, presentando un nivel de significancia (sig.) $0,305 > 0,05$, principalmente debido a una muestra pequeña, puesto que se llegó a encuestar solo a 33 colaboradores, como resultado la ecuación resultante del modelo es la siguiente:

$$\text{Gestión de la RSE} = 7,352* (\text{Información}) + 5,826*(\text{Satisfacción del Cliente})$$

Según los resultados obtenidos en la regresión lineal múltiple se puede afirmar que un 63,9% de los datos están representados mediante el modelo construido. Por tal se puede proceder a afirmar la tercera hipótesis específica que plantea que: La percepción para con los clientes influye significativamente en la gestión de la

responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A., por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula. Así mismo de la ecuación encontrada el indicador “Información” es el que más aporta a la ecuación al poseer un valor beta de 0,541.

Regla de decisión

Si el nivel de significancia es $< 0,05$, entonces: Se rechaza la hipótesis nula – H_0 .

4.4.1.4. Hipótesis específica de la percepción para con el gobierno y la gestión de la responsabilidad social empresarial

H_0 : “La percepción para con el Gobierno no influye en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

H_1 : “La percepción para con el Gobierno influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

Tabla 48
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,541 ^a	,293	,246	,68461

a. Predictores: (Constante), Obligaciones Tributarias, Normatividad Legal.

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,541
- R-cuadrada = 29,3 %
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 24,6 %
- Error estándar de la estimación. = 0,68461

Según los resultados el estadístico R cuadrado indica que el modelo de regresión lineal múltiple explica el 29,3% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable dependiente “Gestión de la RSE”. El estadístico R cuadrado ajustado es el más apropiado en este caso puesto que tiene en cuenta los grados de libertad y la cantidad de indicadores que se ponen a prueba para explicar el comportamiento de una variable. Según la investigación se obtuvo un R cuadrado ajustado de 0,246 el cual explica en un 24,6% la variabilidad de los resultados encontrados.

Tabla 49
Análisis de varianza

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	5,818	2	2,909	6,207	,006
1	Residuo	14,061	30	,469		
	Total	19,879	32			

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Dado que el P-valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,006), a un nivel de confianza del 95%, se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de “la percepción para con el gobierno expresado en sus indicadores: obligaciones tributarias y normatividad legal, en la gestión de la RSE”, dichos indicadores no portan estadísticamente al modelo de la ecuación, presentando un nivel de significancia (sig): 0,165 y 0,110 respectivamente > 0.05 , estos resultados están respaldados por diferentes estudios los cuales revelaron que la RSE al gobierno no tuvo un factor de influencia significativo en la RSE, según el estudio realizado por Amarsaikhan, 2014, en su investigación “El impacto de la responsabilidad social corporativa en el empleado, Compromiso organizacional: un

estudio en Irlanda”. No se consideró en la investigación la RSE al gobierno debido que no se considera una responsabilidad social, es una obligación que todas las empresas deben ejercer.

Se puede concluir que los resultados del modelo de regresión lineal elaborado, las variables en mención tienen una correlación significativa dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,541. Sin embargo, el modelo encontrado solamente explica un 24,6% del total de la variabilidad de los resultados, Por tal se puede concluir que existe correlación entre ambas variables, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula.

Regla de decisión

Si el nivel de significancia es $< 0,05$, entonces: Se rechaza la hipótesis nula – H_0 .

4.4.1.5. Hipótesis específica compromiso afectivo y el compromiso organizacional

H_0 : “El Compromiso Afectivo no influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

H_1 : “El Compromiso Afectivo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

Tabla 50
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,808 ^a	,653	,630	5,04036

a. Predictores: (Constante), Apego Emocional, Involucramiento.

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,808
- R-cuadrada = 65,3 %
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 63 %
- Error estándar de la estimación = 5,04036

Según los resultados el estadístico R cuadrado indica que el modelo de regresión lineal explica el 65,3% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable Independiente “Compromiso Organizacional”. El estadístico R cuadrado ajustado es el más apropiado en este caso puesto que tiene en cuenta los grados de libertad y la cantidad de indicadores que se ponen a prueba para explicar el comportamiento de una variable. Según la investigación se obtuvo un R cuadrado ajustado de 0,63 el cual explica en un 63% la variabilidad de los resultados encontrados.

Tabla 51
Análisis de la varianza

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1433,722	2	716,861	28,217	,000
	Residuo	762,157	30	25,405		
	Total	2195,879	32			

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Asimismo, el P-valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,000), a un nivel de confianza del 95%, se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 52
Coficiente de ecuación lineal múltiple

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	23,125	5,774		4,005	,000
1 Apego Emocional	5,009	1,448	,431	3,459	,002
Involucramiento	5,381	1,340	,500	4,016	,000

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de “el compromiso afectivo expresado en sus indicadores: apego emocional e involucramiento, en la variable dependiente de Compromiso organizacional de los colaboradores de EGESUR”, no se ha considerado el indicador identificación debido a que no aporta estadísticamente a la ecuación del modelo, presentando un nivel de significancia (sig.) $0,103 > 0,05$, principalmente debido a una muestra pequeña, puesto que se llegó a encuestar solo a 33 colaboradores, como resultado la ecuación resultante del modelo es la siguiente:

$$\text{Compromiso organizacional} = 23,125 + 5,009*(\text{Apego emocional}) + 5,381*(\text{Involucramiento})$$

Se puede concluir que los resultados del modelo de regresión lineal elaborado, este representa el 63% de la totalidad de resultados, al ser un porcentaje elevado, se puede afirmar la quinta hipótesis específica que plantea que: “El Compromiso Afectivo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.” por lo tanto rechazamos la hipótesis nula, Asimismo de la ecuación encontrada el indicador “Involucramiento” es el que más aporta a la ecuación al poseer un valor beta de 0,500.

Regla de decisión

Si el nivel de significancia es $< 0,05$, entonces: Se rechaza la hipótesis nula – H_0 .

4.4.1.6. Hipótesis específica compromiso de continuidad y el compromiso organizacional

H_0 : “El Compromiso de Continuidad no influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

H_1 : “El Compromiso de Continuidad influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

Tabla 53
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,534 ^a	,285	,237	7,23507

a. Predictores: (Constante), Beneficios, Dependencia
Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,534
- R-cuadrada = 28,5 %
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 23,7 %
- Error estándar de la estimación. = 7,23507

Asimismo, según los resultados el estadístico R cuadrado indica que el modelo de regresión lineal explica el 28,5% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable independiente “Compromiso Organizacional”. El estadístico R cuadrado ajustado es el más apropiado en este caso puesto que tiene en cuenta los grados de

libertad y la cantidad de indicadores que se ponen a prueba para explicar el comportamiento de una variable. Según la investigación se obtuvo un R cuadrado ajustado de 0.237 el cual explica en un 23.7% la variabilidad de los resultados encontrados.

Tabla 54
Análisis de varianza

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	625,491	2	312,745	5,975	,007
Residuo	1570,388	30	52,346		
Total	2195,879	32			

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Dado que el P-valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,007) se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de “El compromiso de continuidad, expresado en sus indicadores: dependencia y beneficios, en la variable de Compromiso organizacional de los colaboradores de EGESUR”, dichos indicadores no portan estadísticamente al modelo de la ecuación, presentando un nivel de significancia (sig): de 0,345 y 0,208 respectivamente > 0.05 , principalmente debido a una muestra pequeña, puesto que se llegó a encuestar solo a 33 colaboradores, según Chiavenato (2004) afirma que el compromiso de continuidad es el apego material del colaborador con la empresa. Su estabilidad en la empresa es circunstancial y su desempeño está en cumplir con los mínimos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en el puesto de trabajo. Ello no quiere decir poco esfuerzo, en la medida que vea que su retribución peligra, los trabajadores son capaces de desarrollar grandes esfuerzos para no perderla, por

ejemplo, si la empresa está al borde de cerrar o tiene grandes problemas habrá una intensión de apoyo porque si no perdería su puesto; sin embargo, en la medida que su sueldo esté garantizado y la organización lo tolere, su esfuerzo será mínimo, es una de las razones principales puesto que es no es un compromiso que caracterice a los colaboradores de EGESUR.

Se puede concluir que los resultados del modelo de regresión lineal elaborado, este representa solamente un 23.7% de la totalidad de resultados, al ser un porcentaje bajo se puede concluir que el modelo elaborado en mención no predice la gran mayoría de los resultados de la variable, A pesar de que sus variables tienen una correlación moderada la cual está dada por el Coeficiente R de Pearson que obtuvo un valor de 0,534.

4.4.1.7. Hipótesis específica compromiso normativo y el compromiso organizacional

Ho: “El Compromiso Normativo no influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

H1: “El Compromiso Normativo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.”

Tabla 55
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,826 ^a	,682	,661	4,82203

a. Predictores: (Constante), Lealtad, Gratiud.

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,826
- R-cuadrada = 68,2 %
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 66,1 %
- Error estándar de la estimación. = 4,82203

Según los resultados el estadístico R cuadrado indica que el modelo de regresión lineal explica el 68,2% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable de “Compromiso Organizacional”. El estadístico R cuadrado ajustado es el más apropiado en este caso puesto que tiene en cuenta los grados de libertad y la cantidad de factores que se ponen a prueba para explicar el comportamiento de una variable. Según la investigación se obtuvo un R cuadrado ajustado de 0,661 el cual explica en un 66,1% la variabilidad de los resultados encontrados.

Tabla 56
Análisis de varianza

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	1498,321	2	749,160	32,219	,000
1	Residuo	697,558	30	23,252		
	Total	2195,879	32	749,160		

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Dado que el P-valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,000), a un nivel de confianza del 95%, se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 57
Coefficientes de ecuación lineal múltiple

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	20,636	5,666		3,642	,001
1 Gratitude	1,999	,642	,466	3,112	,004
Lealtad	1,868	,663	,422	2,818	,008

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de “el compromiso normativo, expresado en sus indicadores, en la variable de Compromiso organizacional de los colaboradores de EGESUR, la ecuación resultante del modelo es la siguiente:

$$\text{Compromiso Organizacional} = 20,636 + 1,999 * (\text{Gratitud}) + 1,868 * (\text{Lealtad})$$

Se puede concluir que los resultados del modelo de regresión lineal elaborado, este representa un 66,1% de la totalidad de resultados, al ser un porcentaje moderadamente elevado se puede concluir que el modelo elaborado en mención permite obtener resultados de la variable de Compromiso organizacional y se puede afirmar la hipótesis que plantea que: “El Compromiso Normativo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.” por lo tanto rechazamos la hipótesis nula.

Regla de decisión

Si el nivel de significancia es $< 0,05$, entonces: Se rechaza la hipótesis nula – H_0 .

4.4.2. Verificación de hipótesis general

Ho: "La gestión de la responsabilidad social empresarial no influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A."

H1: "La gestión de la responsabilidad social empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A."

A fin de comprobar dicha hipótesis se realizó una regresión lineal múltiple la misma que permitió calcular la ecuación lineal que mejor represente el comportamiento de dicha variable.

Resultado

Considerando la información provista por el instrumento de recolección de datos y a través del uso del programa estadístico SPSS, los resultados se presentan a continuación:

Tabla 58
Resumen de modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,663 ^a	,439	,421	6,30213

a. Predictores: (Constante) Gestión de la RSE.

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Donde:

- R de Pearson = 0,663
- R-cuadrada = 43,9 %
- Error estándar del est. = 6,30213

Según los resultados el estadístico R cuadrado indica que el modelo de regresión lineal explica el 43,9% de la variabilidad de los resultados obtenidos en la variable de Compromiso Organizacional.

Tabla 59
Análisis de varianza

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	964,657	1	964,657	24,288	,000
	Residuo	1231,222	31	39,717		
	Total	2195,879	32			

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Asimismo, el P valor en la tabla de ANOVA es menor que 0,05 (0,000), a un nivel de confianza del 95%, se puede confirmar que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 60
Coefficiente de ecuación lineal múltiple

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	26,230	8,065		3,252	,003
1 Gestión de la RSE	,614	,124	,663	4,928	,000

Fuente: Resultados del test de regresión lineal múltiple.

Tras conocer los coeficientes que representan el modelo de regresión lineal múltiple usado para describir la influencia de la Gestión de la Responsabilidad Social en el Compromiso Organizacional de los funcionarios y profesionales de la empresa EGESUR.S.A. La ecuación resultante del modelo es la siguiente:

$$\text{Compromiso organizacional} = 26,230 + 0,614 * \text{Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial}$$

Se puede concluir que los resultados de las variables Gestión de RSE y CO tienen una correlación estadísticamente moderada, dado que el coeficiente R de Pearson tiene un valor de 0,663. Sin embargo, el modelo de regresión lineal elaborado representa un 43,9% de la variabilidad total de los datos. Por tal se afirma la H1 “la gestión de la responsabilidad social influye significativamente al Compromiso organizacional”, A partir de estos resultados, se puede dar a entender que cuando los empleados tienen una buena opinión de las actividades de RSE que desarrolla la empresa, muestran un mayor compromiso con la empresa.

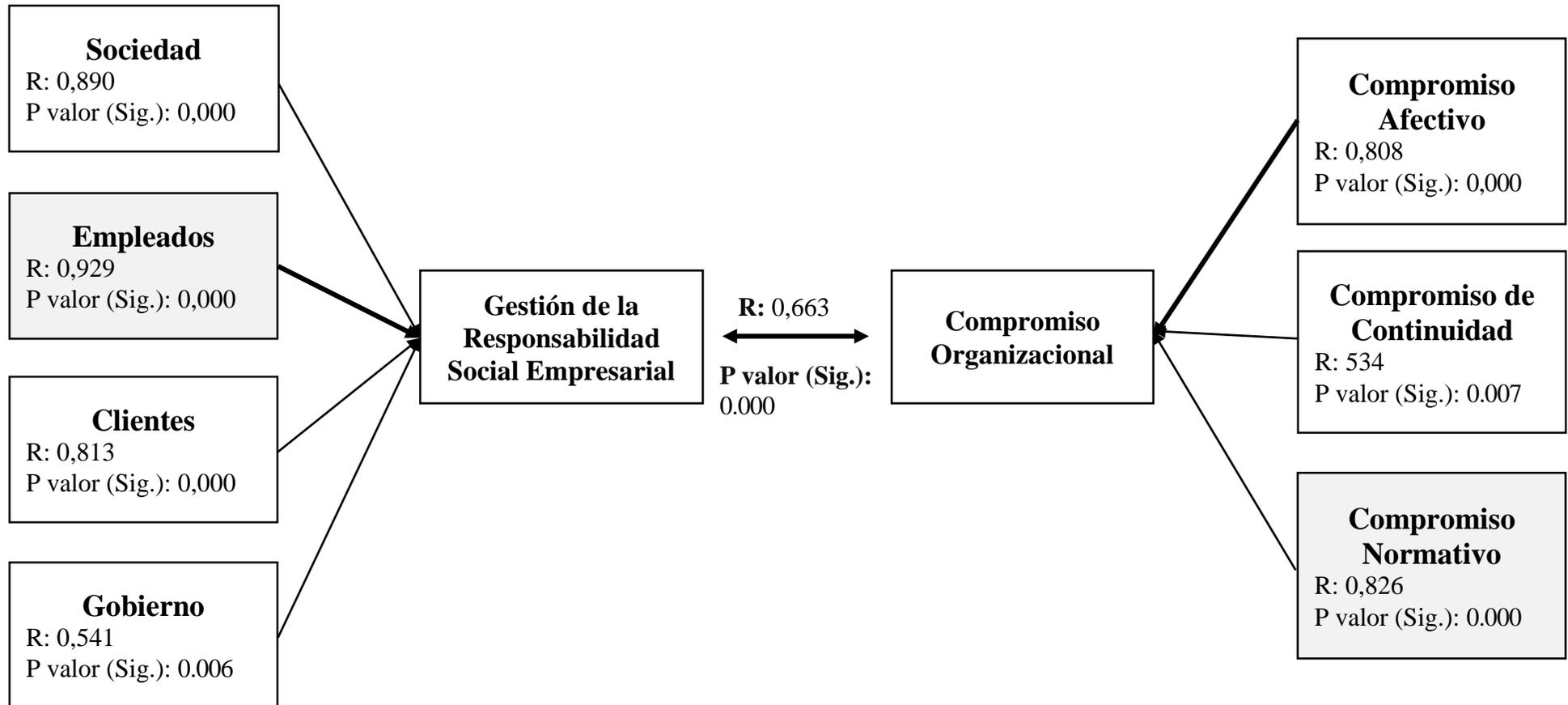


Figura 7. Resumen de la verificación de Hipótesis
Fuente: Resultados del test: Regresión lineal múltiple

4.5. Discusión de Resultados

1. Se mostró una correlación alta entre el indicador “desarrollo y capacitación” y la Gestión de la RSE, lo cual significa que los colaboradores exigen un mayor enfoque en la capacitación y desarrollo, Noe (2015) afirma que “La capacitación, el desarrollo y la gestión de carrera ya no están en la categoría de “bueno para hacer”, son un “deber hacer” para que las empresas obtengan una ventaja competitiva y cumplir con las expectativas de los empleados” (p.4). Así mismo el autor indica que “las gestiones de la carrera son necesarios para preparar a los empleados para la gestión y posiciones de liderazgo y para atraer, motivar y retener empleados talentosos en todos los niveles” (p.4). Por otro lado, Noe (2010) afirma que cuando hay una “falta de administración de la carrera”, puede producirse una frustración porque los empleados pueden sentirse “no valorados en la empresa”. No solo es importante desde la perspectiva de los empleados, sino también desde la perspectiva de los empleadores, ya que esta mala gestión puede llevar a un “menor compromiso de los empleados y un uso inadecuado del dinero asignado a los programas de capacitación y desarrollo”. En su libro titulado capacitación y desarrollo de los empleados, Noe (2010) recopiló varias investigaciones que sugieren que se debe alentar a los colaboradores a desarrollar sus habilidades y actividades de trabajo no laborales para maximizar la motivación y el compromiso de los colaboradores con la empresa.
2. Según los resultados de la encuesta, se observó que el indicador “gestión” correspondiente a la pregunta “Las decisiones gerenciales relacionadas con los empleados suelen ser imparciales y objetivas”, tiene una correlación muy alta con la gestión de RSE, lo cual nos indica que la imparcialidad en el proceso de toma de decisiones es algo importante para los colaboradores, en efecto, el CO está

fuertemente vinculada con la imparcialidad (gestión), estos resultados son similares a estudios anteriores, por ejemplo uno realizado por Sirota, Mischkind & Meltzer (2008), en su trabajo de investigación, estos autores intentaron responder la siguiente pregunta: “¿Qué mantiene a los empleados motivados y comprometidos en el trabajo?”, los tres componentes principales que surgieron del estudio fueron la necesidad de logros, la necesidad de equidad y camaradería. Además, otras teorías confirman estos resultados, Stancey Adams introdujo en 1963 una teoría que llamó teoría de la equidad, es cuando “las personas obtienen satisfacción en el trabajo y motivación al comparar sus esfuerzos e ingresos con las de otra persona en la misma o en otras empresas”. Según los autores Knights & Willmott (2012) Esta teoría se centra en la importancia que las personas atribuyen a las percepciones de imparcialidad en la forma en que los gerentes tratan con ellos en relación con los demás. según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado, las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben.

3. El indicador “condiciones de trabajo” tiene una correlación muy alta con la gestión de la RSE, dicho indicador abarca dos preguntas: “La gerencia de nuestra empresa se ocupa de las necesidades de los empleados” y “Nuestra empresa implementa políticas flexibles para proporcionarles un buen equilibrio entre el trabajo y vida a sus empleados”. Es importante para los colaboradores que la gerencia considere sus necesidades, podrían abarcar las necesidades de capacitación, las necesidades de flexibilidad en el tiempo de trabajo, etc. Esta afirmación puede vincularse a la teoría del intercambio social, esta teoría afirma que los empleados tienden a ver a la

empresa no como una organización general abstracta, sino más bien como persona, según dicha teoría, los colaboradores estarán más comprometidos si la administración mostrara acciones voluntarias que mejoraran sus condiciones de trabajo, además Según Rhoades & Eisenberger (2002), la organización se hará cargo de las necesidades socioemocionales que generalmente les aportan los familiares y amigos. Esto demuestra la importancia del rol que tiene la empresa en la actualidad, y los resultados de la encuesta enfatizan esta idea. Una empresa no es vista como un lugar simple para ir a trabajar, sino más bien como un lugar donde los empleados puedan desarrollar sus competencias y crear relaciones amistosas, tener una empresa que se ocupe de sus necesidades hace que los empleados se sientan emocionalmente más vinculados a la empresa. por su parte las políticas de flexibilidad aportan un beneficio común, favorecen la motivación laboral del empleado y su productividad, lo que se traduce en un beneficio para la empresa, la pregunta tiene una correlación alta con la GRSE, significa que es importante para los colaboradores que la empresa ofrezca políticas para facilitar la flexibilidad en el trabajo. Noe (2010) realizó un estudio y encontró que las empresas que son más flexibles, el 66% de los empleados “informan altas tasas de compromiso laboral” y el 72% “planea quedarse con su empleador”.

4. El compromiso Afectivo, es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizado por su identificación, así como por su deseo de permanecer en ella, a raíz de los resultados de la encuesta realizada, el compromiso afectivo tiene una correlación significativamente alta $R: 0,827$ con el compromiso organizacional, lo cual indica que los colaboradores de EGESUR han

establecido un vínculo emocional, se identifican, se involucran, participan y buscan cumplir con los objetivos de la empresa.

5. El compromiso de continuidad hace referencia a los beneficios y costos financieros que un trabajador perdería al retirarse de una organización, Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo. El compromiso de continuidad tiene una correlación moderada $R: 0.534$ con el compromiso organizacional.
6. El compromiso Normativo, hace referencia a la creencia de la lealtad hacia la empresa, partiendo del sentido moral, reciprocidad en los empleados para con la empresa. El compromiso normativo tiene una correlación significativamente alta $R: 0,813$ con el compromiso organizacional, lo cual indica que los colaboradores muestran gratitud, lealtad, se sienten comprometidos de permanecer en la empresa, este tipo de compromiso es característico de un colaborador de EGESUR.
7. La Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y el Compromiso Organizacional tienen una correlación estadísticamente moderada, dado que el coeficiente R de Pearson tiene un valor de $0,663$, el cual indica que “La gestión de la responsabilidad social empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A.”, A partir de estos resultados, se puede dar a entender que cuando los empleados tienen una buena opinión de las actividades de RSE que desarrolla la empresa, muestran un mayor compromiso con la empresa.

CONCLUSIONES

1. Los funcionarios y profesionales de EGESUR S.A. en su gran mayoría consideran que la empresa cumple de manera regular o en buena medida sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial para con la sociedad, los mismos empleados, los clientes empresariales y con el Gobierno. Tienen una imagen positiva de la labor de la empresa, de la cual ellos forman parte importante. Sienten que se cumple con no afectar o tener impacto negativo en las áreas de operación, teniendo incluso un rol promotor de la cultura y la preservación del medio ambiente. Esta percepción mejora ligeramente en lo referente a ellos mismos, sienten que son bien tratados y que su vida personal es tomada en cuenta, que se respetan sus derechos, que se les capacita para el buen cumplimiento de sus funciones y se les apoya en su desarrollo profesional a futuro. Igual de buena es la percepción que los funcionarios y profesionales tienen respecto de la forma en que la empresa se relaciona con sus clientes empresariales, sienten que la empresa se preocupa por la generación y suministro de energía eléctrica con altos estándares de calidad, cumpliendo sus compromisos, obligaciones contraídas y, dando información completa y oportuna. Respecto de la percepción de los funcionarios y profesionales sobre el cumplimiento de la empresa con el Gobierno, es donde mejores resultados se obtienen pues 3 de cada 4 considera que se cumple plenamente, lo que refleja una buena gestión de la RSE de la empresa.
2. Los funcionarios y profesionales de EGESUR S.A. en su gran mayoría están comprometidos con la organización pues ante las afirmaciones planteadas mencionaron estar de acuerdo o en total de acuerdo con ellas. En lo referente al compromiso afectivo desarrollado con la empresa, el 85% afirma que sí lo ha

desarrollado, sienten que son parte de una familia y en consecuencia hacen suyos los problemas. Respecto del compromiso de continuidad, la mitad de los funcionarios y profesionales sienten que sus vidas seguirían sin problemas si se desligaran de la empresa; esto que parece un mal resultado en realidad refleja una autosuficiencia positiva pues no dependen de la empresa, la que al capacitarlos y preocuparse por su desarrollo profesional futuro les ha hecho competentes para trabajar en otras empresas, y eso se refleja en su alto nivel de compromiso en las otras 2 dimensiones. Sobre el compromiso normativo y en una alta concordancia con el compromiso de continuidad, 8 de cada 10 funcionarios y profesionales se encuentran muy agradecidos con la empresa, se sienten comprometidos a seguir laborando en ella, consideran que las prestaciones que reciben de la empresa son muy buenas, superando incluso sus expectativas por lo que sienten que no sería correcto que dejen la empresa.

3. Se ha establecido que en el caso de EGESUR S.A. la percepción que se tiene de la gestión de la responsabilidad social empresarial influye positivamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la empresa. En particular, las dimensiones Sociedad y Empleados son las que son percibidas como aquellas en la que la empresa hace una mejor gestión y, en menor medida, aunque también de manera positiva, las otras dimensiones Clientes y Gobierno. Esto es significativo pues refleja que los funcionarios y profesionales de EGESUR S.A. sienten que son muy bien tratados al igual que la sociedad de la cual forman parte, es decir, que la gestión les prioriza y beneficia de manera importante, lo que evidentemente explica su alto nivel de compromiso organizacional y su alta

motivación con bajos niveles de rotación del personal. Todo esto conlleva al fortalecimiento de la posición de la empresa al implementar la gestión de RSE.

RECOMENDACIONES

1. La implementación y ejecución de actividades de responsabilidad social empresarial en la empresa EGESUR S.A. se ha hecho de manera objetiva y sistemática, lográndose buenos resultados según lo investigado. Sin embargo, la participación en la RSE por parte de los funcionarios y profesionales, no sólo se debe limitar a la ejecución de las actividades de RSE, sino que también debe implicar una mayor participación, desde la elaboración del plan de RSE y sus revisiones, hasta su participación en la toma de decisiones y la programación de las tareas y trabajos.
2. Dado que el nivel de compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de EGESUR S.A. es significativamente alto, se debe de continuar con la implementación de la gestión de la RSE. Pese a ello, se puede mejorarlo aún más al involucrar a los funcionarios y profesionales en programas de voluntariado, en el que, por ejemplo, cada colaborador pueda pasar un día laboral pagado en la acción voluntaria de su elección, donaciones, voluntariado en las casas de refugio para niños con necesidades especiales, donación de dinero a causas humanitarias, donación de sangre voluntaria, etc. Se sabe bien, por otras investigaciones consultadas, que los trabajadores que son parte de programas de voluntariado, además de un mayor compromiso organizacional mejoran su actitud laboral, incluso su productividad. Suelen desarrollar también habilidades blandas y duras adicionales a los requeridos específicamente en sus puestos de trabajo.

3. Como se ha demostrado en la presente investigación, para el caso de la empresa EGESUR S.A., cuando los trabajadores perciben que se está actuando de manera socialmente responsable se tiene que desarrollan un nivel significativamente alto de compromiso organizacional. Esto se debe capitalizar implementando acciones que mejoren la identidad con la empresa, su autoestima y el orgullo de trabajar en EGESUR S.A. Se pueden crear programas de salud y diseñar actividades físicas y recreativas dentro de la organización para motivar e involucrar a los funcionarios y profesionales que no tengan tiempo de acudir a un gimnasio. De manera adicional, se debe considerar el brindar la asesoría por parte de nutriólogos profesionales a fin de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AccountAbility. (2003). *Norma sobre aseguramiento*. Institute of social and ethical Accountability.
- AccountAbility. (26 de Agosto de 2018). *AccountAbility*. Obtenido de <http://www.accountability.org/standards/>
- Adekola, B. (2012). The impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction: A Study of Employees at Nigerian Universities. *Internacional Journal of Human Resource Studies*, 2(2), 1-17.
- Aguilera, C. A., & Puerto, B. D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Scielo*(32), 10. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002
- Alfaro, B. P. (2012). *Examining the Relationship Between Employees' Perceptions of and Attitudes Toward Corporate Social Responsibility and Organizational Identification*. Tesis doctoral, Florida State University. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018
- Alfaya, A. V., & Blasco, V. J. (2002). *El Desarrollo Sostenible en España*. IV Congreso Nacional del Medio Ambiente. Obtenido de <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0636540.pdf>
- Ali, I., Ur, R. K., Irshad, A. S., Yousaf, J., & Zia, M. (26 de August de 2010). Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance. *African Journal of Business Management*, 4(12), 2796-2801. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://academicjournals.org/AJBM>
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 1-18.
- Amarsaikhan, Z. (2014). *The Impact of Corporate Social Responsibility on Employee Organizational Commitment: A Study in Ireland*. Tesis de maestría, national college of ireland, chool Of Business . Recuperado el 13 de Diciembre de 2018
- Añez, H. C., & Bonomie, M. E. (2010). *Responsabilidad social empresarial: estrategia de competitividad en el marco de la globalización*. resultado parcial del Programa de Investigación Estrategias de Modernización Empresarial, Universidad del Zulia, Maracaibo. Obtenido de <file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarial-3297019.pdf>
- Arciniega, L., & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.
- Argandoña, A. (2012). ¿Qué es y no es la Responsabilidad Social? *IESE Business School Universidad de Navarra Occasional Papers*, 1-10.
- Argandoña, A., & Isea, S. R. (2011). *ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones*. Universidad de Navarra, Cuaderno de Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.
- Arias, A. Y., & Linares, R. M. (2008). *Desarrollo de un Reporte de Sostenibilidad basado en la Metodología del Global Reporting Initiative (GRI) aplicado a la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica*. Tesis de Posgrado, Lima.

- Arnold, J. (2005). *Work psychology: Understanding human behavior in the workplace* (Cuarta ed.). London: Prentice Hall Financial Times.
- Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *INNOVAG*(2), 56-62. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749/18989>
- Benavides, S. D. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Eléctrico en España*. Universidad de León, León.
- Blasco, L. M., & Molero, A. V. (2013). *Modelo explicativo de la responsabilidad social corporativa estratégica*. Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Calderón, R. (2017). Reporte de Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Minería y Energía*, 82-83.
- Cancino, C. C., & Morales, P. M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Serie Documento Docente N°1, Universidad de Chile - Facultad de Economía y Negocios, Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información, Santiago.
- Canessa, G., & Cuba, C. (2006). *Indicadores de RSE -Perú 2021*. Obtenido de <http://www.peru2021.org/principal/categoria/publicaciones-de-peru-2021/571/c-571>
- Canessa, I. G., & García, V. E. (2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Lima: Siklos S.R. Ltda.
- Cantabria Responsable. (2018). *Valores y principios éticos*. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <http://www.cantabriaresponsable.com/valores-y-principios-eticos/>
- Caro, G. (2016). *Stratego*. Obtenido de RSE y la Sostenibilidad: <http://www.stratego.com.pa/la-rse-y-la-sostenibilidad/>
- Carpio, A. B. (2010). *Indicadores ETHOS-PERÚ 2021 de RSE*. Lima.
- Centro Nacional de Información de la Calidad. (2011). *Estándares sobre Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=aea7ae71-6b3b-48f6-b6cc-9eed4d8b6bea&groupId=10128
- Chen, H. C. (8 de June de 2016). Employees Perception of Corporate Social Responsibility: Corporate Volunteer and Organizational Commitment. *International Bussines Research*, 9(9), 142-149. Recuperado el 14 de Diciembre de 2018
- Chen, H. C. (12 de August de 2016). Employees' Perception of Corporate Social Responsibility: Corporate Volunteer and Organizational Commitment. *International Business Research*, 142-149. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/62205>
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill .
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). México: DF: Thomson.
- Chino, E. L. (2017). *El endomarketing y su influencia en el compromiso organizacional en el personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Bolognesi. año 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/248/1/Chino-Escalante-Larissa-Sthephany.pdf>

- conexionesan. (26 de Abril de 2018). *La importancia de la sostenibilidad para una empresa actual*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/la-importancia-de-la-sostenibilidad-para-una-empresa-actual/>
- Cornejo, A. (12 de Mayo de 2014). *UDEP - Universidad Privada de Piura*. Obtenido de El poder de los indicadores de Responsabilidad Social: <http://udep.edu.pe/hoy/2014/el-poder-de-los-indicadores-de-responsabilidad-social/>
- Corresponsables . (2017). *Anuario Corresponsables 2017*. Barcelona: AMAUTA.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Delgado, S. V. (2012). *Estudio del grado de desarrollo de la responsabilidad social corporativa a través de las memorias de sostenibilidad y de las audiencias en televisión*. Tesis doctoral, Universidad de la Rioja, Logroño.
- DJSI. (30 de Agosto de 2018). Obtenido de <http://www.sustainability-indices.com/sustainability-assessment/corporate-sustainability.jsp>
- Duque, O. Y., Cardona, A. M., & Rendón, A. J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, Índices, estandarés y certificaciones. *Cuadernos de Administración/Facultad de Ciencias de la Administración/Universidad del Valle*, 29(50), 196-2016.
- EGESUR. (2018). *Memoria Institucional 2018*. Tacna.
- EL COMERCIO. (25 de Enero de 2015). Un análisis sobre la responsabilidad social corporativa en el Perú. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/analisis-responsabilidad-social-corporativa-peru-184102>
- Empresa Nacional de Electricidad S.A - Endesa Chile. (junio de 2010). Guía de Formación Desarrollo Sostenible Empresarial. 90. Recuperado el 06 de Agosto de 2018
- Espinoza, S. J., Huallpacuna, G. M., Mondragón, H. E., Puscán, V. P., & Rodríguez, S. D. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Eléctrico Peruano*. Tesis de maestría, CETRUM Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Fernández, F. R., Franco, S. M., Rubio, L. R., & Salazar, G. S. (2016). *Estado de la Gestión con Enfoque de RSE de las Empresas del Sector Hotelero en la Región Piura*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Fernández, G. R. (2011). *La Dimensión Económica del Desarrollo Sostenible*. Club Universitario.
- Flores, H. C. (2014). *La responsabilidad social como modelo de gestión en las empresas públicas eléctricas y su incidencia en el desarrollo local sostenible*". Tesis de Maestría, Universidad Politecnica Salesiana, Quito.
- Flores, J., Ogliastri, E., Peinado, E., & Patry, I. (2007). *El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe*.
- Flores, T. M. (2016). *Relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en el personal del Ministerio Público*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- FONAFE. (2015). *Lineamiento de Responsabilidad Social Corporativa*. Lima.
- Furnham, A. (2002). *Psicología Organizacional El comportamiento del individuo en las organizaciones* (Primera ed.). Oxford University Press.
- García, M. (2007). Gestión de la responsabilidad corporativa: Análisis del sector eléctrico mexicano. 148- 173.

- GESTIÓN. (21 de Febrero de 2017). Empresas tienen menos de 45 días para presentar su Reporte de Sostenibilidad a la SMV. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/mercados/empresas-45-dias-presentar-reporte-sostenibilidad-smv-129173>
- Gonzales, M. J., & Cuesta, V. P. (Enero-Junio de 2018). De responsabilidad social a sostenibilidad corporativa: una revisión actualizada. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC*, 17(17), 46-71. Recuperado el 06 de Agosto de 2018, de <http://adresearch.esic.edu/de-responsabilidad-social-a-sostenibilidad-corporativa-una-revision-actualizada/>
- GRI. (2014). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*.
- GRI. (2016). *Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad 2016*. Ámsterdam.
- Haro, d. R., Benítez, S. M., & Caba, P. M. (2011). Responsabilidad social corporativa en el sector eléctrico. *Finanzas y Política Económica*, 3(2), 49-64.
- IARSE. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial para Pequeñas y Medianas Empresas*. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de http://deres.org.uy/wp-content/uploads/Paso_a_paso_para_PyMES_IARSE.pdf
- Instituto ETHOS. (2012). *PLARSE: La experiencia de un Programa por la RSE en América Latina*. Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, Sao Paulo.
- Jaros, S. (2007). Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues. *The Icfal Journal of Organizational Behavior*, VI(4), 7-25.
- John, S. (2012). *Responsabilidad Social y Sostenibilidad empresarial*. Madrid, España.
- Knights, D., & Willmott, H. (2012). *Introducción al comportamiento y gestión organizacional* (Segunda ed.). Cengage Learning..
- Lam, R. S. (2017). *La resiliencia en la sostenibilidad empresarial de las medianas empresas industriales manufactureras de Guayas-Ecuador*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Listyani, S. I. (2014). The Impact of Internal CSR towards Employee Engagement and Affective Commitment in XYZ Hotel Surabaya. *iBuss Management*, 2(2), 79-89.
- Listyani, S. I. (2014). The Impact of Internal CSR towards Employee Engagement and Affective Commitment in XYZ Hotel Surabaya. *iBuss Management*, 79-88. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://publication.petra.ac.id/index.php/ibm>
- Loan, M. O. (2015). Development and validation of a measurement Scale for customers perceptions of corporate social responsibility. *Article in Management & Marketing*, XIII, 312-332.
- López, A. E. (2018). *Responsabilidad social y compromiso organizacional de los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018
- Mayen, C. A. (2016). ¿Cuál es el Estado de la RSC en Perú? *EKOSnegocios*, 66-73.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and Application*. London: Sage Publications.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and test of three component conceptualization. *Revista de psicología Aplicada*, 78(4), 538-551.
- Mochales, G. G. (2014). *Modelo explicativo de la responsabilidad social corporativa estratégica*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Montoya, S. E. (2014). *Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contac Center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Psicología, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESES+FI;jsessionid=FFED9DE3F6E3AAF9B578F9EE8793FD78?sequence=1>
- Moreno, P. R. (2015). Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa. En S. E. Mercedes, & e. al., *El Gobierno Corporativo en Iberoamérica* (págs. 475-535). Madrid, España.
- Narteh, B. (2012). Internal marketing and employee commitment: Evidence from the Ghanaian banking industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 17(4), 284-300.
- Neumann. (2016). *Reporte de Soatenibilidad 2016*. Tacna. Obtenido de <http://www.unprme.org/reports/EscueladePostgradoNeumannSIP2016.pdf>
- Nieto, H. D., Melgar, B. J., & Coronel, G. N. (2015). *Cómo medir la percepción de la Responsabilidad Social Corporativa en la Industria de Dispositivos Médicos*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Entorno de las Organizaciones . Juárez: Asociación Nacional de Facultades y Escuela de Contaduría y Administración. Obtenido de <http://132.248.164.227/congreso/docs/xx/docs/10.05.pdf>
- Noe, R. (2010). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Irwin.
- Noe, R. (2015). *Employee Training and Development* (Quinta ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Páez, G. I. (2010). Influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26(116), 63-81.
- Palma, V. R. (2017). *Impacto social, económico y medioambiental de la Responsabilidad Social Empresarial en las mas importantes empresas de la región de arequipa y análisis de su aplicación en Mypes*". Tesis de pregrado, Arequipa Nacional San Agustín de Arequipa.
- Paternoster, A. (2011). *Herramientas para medir la sostenibilidad corporativa: un análisis comparativo de las memorias de sostenibilidad*. Proyecto Final de Master Oficicla, Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona.
- PERU 2021. (2010). *Indicadores ETHOS - Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial*. Lima.
- Peru 2021. (2010). *Metodología de Aplicación Indicadores ETHOS-PERÚ 2021 de RSE*. Lima.
- PERÚ 2021. (2014). *VEINTE AÑOS QUE TRANSFORMARON NUESTRO FUTURO*. Lima. Obtenido de https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/peru_2021_-_20_a__os_de_compromiso_

- Perú Responsable. (2015). *33 casos de exitosos de Responsabilidad Social Empresarial aliados al Estado*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima.
- Pineda, G. M. (2017). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Trabajadores del Hospital I la Esperanza de Trujillo*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- PNUD. (02 de Setiembre de 2018). Obtenido de <http://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Prialé, M. A., Fuchs, R. M., & Sáenz, M. (2014). Prácticas de responsabilidad social empresarial y sistemas de trabajo sostenibles en las empresas peruanas que emiten reportes de sostenibilidad. *Journal of Business - Universidad del Pacífico*, 6(1), 59-75.
- Prutina, P. Z., & Sehic, P. D. (2016). Employees perceptions of corporate social responsibility: A case study of award recipient. *DOAJ Directory of Open Acces Journals*, 239-260.
- Puentes, P. R., Velasco, G. M., & Vilar, H. J. (2009). El buen gobierno corporativo en las sociedades cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 118- 140.
- Rendueles, M. M. (2010). Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. *Telos*, 12(1), 29-42.
- Reyes, H. M. (2010). *La Responsabilidad Social Empresarial*. Trabajo de Investigación Documental.
- Reyno, M. M. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KLvGEqv5JXIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Revista de psicología aplicada*, 4(87), 698-714.
- Rodríguez, D. (05 de Noviembre de 2014). *Responsabilidad social, un reto para las Relaciones Públicas*. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de El Financiero: <http://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/responsabilidad-social-un-reto-para-las-relaciones-publicas>
- Rodríguez, G. L., & Ríos, O. L. (2016). Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. *Dimensión Empresarial - Universidad de Antioquia*, 73-89.
- Rodríguez, G. M., Ortíz, W. A., & Jiménez, M. P. (2016). *Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social en la Empresa Semicipetrol LTDA*. Tesis de Grado, Universidad Luis Amigó.
- Rosales, A. J., Granada, G., & Iglesia, I. (2013). *Responsabilidad Social Corporativa o Sostenibilidad: "Estado del arte y precisiones conceptuales de la responsabilidad social dentro de la empresa española"*.
- Rullan, J. C. (2014). *Responsabilidad Social Corporativa de empresas eléctricas en Latinoamérica*. Tesina de especialidad, Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona.
- Sáenz, A. C. (2012). *ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Desarrollo de la Comunidad y prácticas laborales*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.
- Sánchez, R., Blanco, G., Gonzáles, Z., & Noriega, Y. (2016). *Diagnóstico del Estado de la Gestión con enfoque de responsabilidad Social Empresarial en las*

- Empresa del Sector Minero de la Región Cajamarca*. Tesis de maestría, Cajamarca.
- Schwalb, M. M., & Malca, O. (2007). *Responsabilidad social: fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible* (Vol. IV). Lima, Perú: Universidad del Pacífico - Centro de Investigación.
- Schwalb, M. M., & Malca, O. (2007). *Responsabilidad Social: fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible* (Vol. 4). Lima, Perú.
- Sharma, E., & Tewari, R. (2017). Engaging Employee Perception for Effective Corporate Social Responsibility: Role of Human Resource Professionals. *SAGE JOURNAL - Global Business Review*, 19(1), 1-20. Recuperado el 17 de Diciembre de 2018
- Sirota, D., Mischkind, L., & Meltzer, M. (2008). Stop Demotivating Your Employees! *Harvard Business Review*.
- SUMARSE. (02 de Setiembre de 2018). SUMARSE. Obtenido de <https://www.sumarse.org.pa/pacto-global/>
- Tahlil, A. M. (july de 2016). Corporate Social Responsibility and employee behavior: mediating role of organizational commitment. *Review of business management*, 18(60), 207-225. Recuperado el 14 de Diciembre de 2018
- Tinoco, C. A. (2013). *Evolución, aproximación al concepto y teorías de responsabilidad social empresarial*. Artículo de investigación , Universidad Nacional de Colombia, Bogogta.
- Turker, D. (April de 2009). Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study. *Journal of Business Ethics*, 85(4), 411-427. doi:10.1007/s10551-008-9780-6
- Vásquez, V. G. (2015). *Diseño de un plan de responsabilidad social empresarial focalizado en los indicadores ethos como instrumento de gestión para la Empresa de Generación Eléctrica S.A - EGESUR*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna.
- Vernaza, C. K. (2014). *Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador en el Período 2006-2012: Caso Vernaza Gráfico CIA.LTDA*. Tesis de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Vives, A. (2015). *Mirada crítica a la Responsabilidad Social de la Empresa en Iberoamérica* (Vol. III).
- Wehrle, E. (2015). *Perceived corporate social responsibility and employee commitment*. Tesis de maestría , Reykjavik University, School of Business Human Resources Management and Organisational Psychology. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018
- Wijnants, T. (2011). *Influence of CSR aspects on organizational commitment*. Master Thesis, Tilburg University, Department of organization & strategy, Tilburg.
- Yauri, C. Y. (2015). *La responsabilidad social empresarial de ELECTROSUR S.A Tacna y su influencia en la imagen institucional, bajo la perspectiva del cliente, 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Zafar, M., & Ali, I. (7 de September de 2016). The Influence of Corporate Social Responsibility on Employee Commitment: The Mediating Role of Employee Company Identification. *Asian Social Science*, 12(12), 262-280. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/62541>

APÉNDICE

Apéndice A: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente		
a. ¿De qué manera la percepción acerca de la gestión de la responsabilidad social empresarial influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A.?	a. Establecer de qué manera la percepción acerca de la gestión de la responsabilidad social empresarial influye en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A.	a. La gestión de la responsabilidad social empresarial influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A.	Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	Sociedad	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7
				Empleados	P8, P9, P10, P11, P12
				Clientes	P13, P14, P15
				Gobierno	P16, P17

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	DIMENSIONES	ITEMS
b. ¿Cómo influye la percepción para con la sociedad en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?	b. Determinar cómo influye la percepción para con la sociedad en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.	b.La percepción para con la sociedad influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.	Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7
				Compromiso de Continuidad	P8, P9, P10, P11, P12
				Compromiso Normativo	P13, P14, P15, P16, P17, P18
c. ¿Cómo influye la percepción de los empleados en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?	c. Determinar cómo influye la percepción de los empleados en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.	c. La percepción de los empleados influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.			

<p>d. ¿Cómo influye la percepción para con los clientes en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?</p>	<p>d. Determinar cómo influye la percepción para con los clientes en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>	<p>d. La percepción para con los clientes influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>			
<p>e. ¿Cómo influye la percepción para con el Gobierno en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?</p>	<p>e. Determinar cómo influye la percepción para con el Gobierno en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>	<p>e. La percepción para con el Gobierno influye significativamente en la gestión de la responsabilidad social empresarial de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>			

<p>f. ¿Cómo influye el Compromiso Afectivo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?</p>	<p>f. Determinar cómo influye el Compromiso Afectivo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>	<p>f. El Compromiso Afectivo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>			
<p>g. ¿Cómo influye el Compromiso de Continuidad en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?</p>	<p>g. Determinar cómo influye el Compromiso de Continuidad en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>	<p>g. El Compromiso de Continuidad influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>			

<p>h. ¿Cómo influye el Compromiso Normativo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.?</p>	<p>h. Determinar cómo influye el Compromiso Normativo en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>	<p>h. El Compromiso Normativo influye significativamente en el compromiso organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica de Sur – EGESUR S.A.</p>			
TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS		ESTADÍSTICOS	
<p>a) Tipo de Investigación: Investigación básica.</p> <p>b) Nivel de Investigación: Explicativa causal.</p> <p>c) Diseño de Investigación: Investigación de Tipo cuantitativo, Observacional, Descriptivo, Transversal y Prospectivo.</p>	<p>a) Población: La población está conformada por los colaboradores directos (personal directivo, funcionarios y profesionales), que representan 33 personas, considerándose personal que tiene conocimiento de las acciones de RSE en EGESUR.</p> <p>b) Muestra: La muestra está conformada por 33 colaboradores directos de EGESUR S.A.</p>	<p>a) Técnica: La Encuesta</p> <p>b) Instrumentos: El Cuestionario</p>		<p>a) Estadística Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de frecuencia • Medidas de dispersión <p>b) Estadística Inferencial: A través del programa estadístico IBM SPSS se utilizaran herramientas estadísticas para la confiabilidad de los instrumentos, así mismo para la comprobación de las hipótesis se aplicara el test: Regresión lineal múltiple.</p>	

Apéndice B: Instrumentos de investigación



Universidad Privada de Tacna Facultad de Ciencias Empresariales



Estimado Sr. (a) (ta):

Me encuentro realizando una investigación para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial. Es por esta razón se ha elaborado el presente cuestionario para conocer su opinión.

Le agradecería que evalúe cada una de las preguntas y que responda con sinceridad. La información que proporciona es estrictamente confidencial, siendo el procesamiento de tipo general, no identificándose a ningún encuestado.

Aspectos Generales:

Edad: _____ años.

Tiempo que labora en la empresa: _____ años.

Sexo:

- Masculino
 Femenino

Nivel educativo:

- Secundaria completa
 Instituto
 Universitario (incompleto o actualmente estudiando)
 Universitario completo (egresado o bachiller)
 Título profesional
 Maestría
 Doctorado

Instrucciones

Todas las afirmaciones que se presentan a continuación deben ser valoradas, marcando la opción que se crea que es la más correcta. **Marque sólo una de las 5 opciones de cada afirmación** con una **X** (*1 = menor valor y 5 = mayor valor*)

¿Cuál considera Ud. que es el grado de cumplimiento de cada una de las afirmaciones siguientes?

Tenga presente:

- 1 = No se cumple en absoluto*
- 2 = Se cumple en algo*
- 3 = Se cumple de manera regular*
- 4 = Se cumple en buena medida*
- 5 = Se cumple plenamente*

A. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial de EGESUR:					
01. Nuestra empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad.	1	2	3	4	5
02. Nuestra empresa implementa programas especiales para reducir los posibles efectos negativos en el medio ambiente.	1	2	3	4	5
03. Nuestra empresa participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente.	1	2	3	4	5
04. Nuestra empresa se dirige a un crecimiento sostenible que toma en cuenta a las futuras generaciones.	1	2	3	4	5
05. Nuestra empresa realiza inversiones para crear una mejor vida para las futuras generaciones.	1	2	3	4	5
06. Nuestra empresa anima a sus empleados a participar en forma voluntaria en actividades de apoyo.	1	2	3	4	5
07. Nuestra empresa apoya a Organismos No Gubernamentales (ONG) que trabajen en las áreas problemáticas.	1	2	3	4	5
08. Las políticas de nuestra empresa animan a los empleados a que desarrollen sus destrezas y carreras.	1	2	3	4	5
09. Nuestra empresa apoya a los empleados que desean adquirir estudios adicionales.	1	2	3	4	5
10. La gerencia de nuestra empresa se ocupa de las necesidades de los empleados.	1	2	3	4	5
11. Nuestra empresa implementa políticas flexibles para proporcionarles un buen equilibrio entre el trabajo y vida a sus empleados.	1	2	3	4	5
12. Las decisiones gerenciales relacionadas con los empleados suelen ser imparciales y objetivas.	1	2	3	4	5
13. Nuestra empresa respeta los derechos de los clientes más allá de los requisitos legales.	1	2	3	4	5
14. Nuestra empresa proporciona a sus clientes información completa y exacta sobre sus productos y/o servicios.	1	2	3	4	5
15. La satisfacción del cliente es muy importante para nuestra empresa.	1	2	3	4	5
16. Nuestra empresa siempre paga sus impuestos y otras obligaciones tributarias, de manera regular y continua.	1	2	3	4	5
17. Nuestra empresa cumple con las normas legales de forma completa y oportunamente.	1	2	3	4	5

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA siguiendo sus propios sentimientos acerca de la empresa para la que trabaja. **Marque sólo una de las 5 opciones de cada afirmación** con una **X** (1 = menor valor y 5 = mayor valor)

Expresé por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Tenga presente: 1 = En total desacuerdo
 2 = En desacuerdo
 3 = Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
 4 = De acuerdo
 5 = En total de acuerdo

B. Sobre su relación laboral con EGESUR:					
01. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	1	2	3	4	5
02. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
03. Sería feliz continuando mi vida laboral en esta empresa.	1	2	3	4	5
04. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa.	1	2	3	4	5
05. Disfruto hablando de esta empresa con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5
06. Me siento como parte de una familia en esta empresa.	1	2	3	4	5
07. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5
08. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta empresa.	1	2	3	4	5
09. Creo que tengo pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	1	2	3	4	5
10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar esta empresa, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5
11. Uno de los motivos principales por el que sigo trabajando en esta empresa, es porque, me resultaría difícil conseguir un trabajo similar en otra empresa.	1	2	3	4	5
12. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa, es porque, otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5
13. Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta empresa es porque siento el compromiso de permanecer en ella.	1	2	3	4	5
14. Ahora mismo no abandonaría esta empresa, porque me siento comprometido con toda su gente.	1	2	3	4	5
15. Creo que le debo mucho a esta empresa.	1	2	3	4	5
16. Esta empresa se merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
17. Aunque obtuviese ventajas con ello, no creo que fuese la mejor decisión dejar ahora esta empresa.	1	2	3	4	5
18. Me sentiría mal si dejase ahora esta empresa, considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

Apéndice C: Evidencias

Tacna, 03 de Abril de 2019

Ing. Juan Flores Carcahusto
Gerente General
Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A
Av. Ejercito S/N, Para Grande
Tacna, Tacna, Perú

**Encuesta dirigida al Personal Administrativo de EGESUR para fines académicos**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, actualmente me encuentro realizando una investigación para mi trabajo de tesis con el fin de obtener el título profesional de Ingeniero Comercial, el trabajo de investigación se titula "*Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el Compromiso Organizacional de los funcionarios y profesionales de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR S.A. periodo 2018*". La investigación pretende determinar como es percibida la gestión de la RSE por los funcionarios y profesionales de EGESUR y hasta qué punto influye en su grado de compromiso organizacional. Es por esta razón que solicito su autorización para proceder con la encuesta a la muestra determinada en la presente investigación conformada por el personal directivo, otros funcionarios y profesionales que ascienden a 37 personas el cual se adjunta en la presente carta, la información que se recabe será utilizada únicamente para esta investigación y se mantendrá en estricta CONFIDENCIALIDAD, la participación de cada colaborador es muy valiosa, dado que contribuirá al análisis y los resultados de la investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Nelida Guevara Cabrera
DNI: 48925611
Correo Electrónico: nelidguevara@gmail.com
Bachiller en Ingeniería Comercial
Universidad Privada de Tacna
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial.

Nelida Guevara Cabrera

Apéndice C: Correlaciones

Indicadores de La dimensión Empleados		Gestión de la RSE
	N	33
Desarrollo y Capacitación	Correlación de Pearson	,882
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33
Condiciones de Trabajo	Correlación de Pearson	,830
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33
Gestión	Correlación de Pearson	,833
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33

Preguntas de la dimensión empleados		Gestión de la RSE
P8. Las políticas de nuestra empresa animan a los empleados a que desarrollen sus destrezas y carreras.	Correlación de Pearson	,847
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33
P9. Nuestra empresa apoya a los empleados que desean adquirir estudios adicionales.	Correlación de Pearson	,772
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33
P10. La gerencia de nuestra empresa se ocupa de las necesidades de los empleados.	Correlación de Pearson	,793
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33
P11. Nuestra empresa implementa políticas flexibles para proporcionarles un buen equilibrio entre el trabajo y vida a sus empleados.	Correlación de Pearson	,790
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33
P12. Las decisiones gerenciales relacionadas con los empleados suelen ser imparciales y objetivas.	Correlación de Pearson	,833
	Sig. (bilateral)	,000
	N	33